

## **ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA BIDANG PELAYANAN DAN INFORMASI DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN SIAK**

Oleh

**Riki Kurniawan dan Nurmasari**

Mahasiswa dan Dosen Program Studi Administrasi Publik Fisipol UIR

### **ABSTRACT**

*The research was conducted at the Field Services and Information on Board of Investment and Integrated Licensing Services Siak. The purpose of this study to determine and explain the performance of employees at the Field Services and Information on Board of Investment and Integrated Licensing Services Siak. Sampling method in this study, for employees is conducted by using census method because it is considered more relevant, the number of population and the sample relative bit and be in a place with this research. Data collection techniques used consist of primary data collected by using a list of interviews and secondary data were collected by using observation and documentation. While data analysis technique used is descriptive method. Where the descriptive method to describe the full reality of the performance of employees in Field Services and Information on Investment Board and Integrated Licensing Services Siak. Once the data is collected, then subsequently grouped for descriptive analysis were presented in accordance with the withdrawal of a conclusion. As for the results of research conducted by researchers with the title "Employee Performance Analysis In the Field Services and Information On Investment Board and Integrated Licensing Services Siak" with the indicator variable quantity, quality, time and costs can be categorized own good. Thus Employee Performance Analysis In the Field Services and Information On Investment Board and Integrated Licensing Services Siak has been performing well, although not optimal, with no hope of improvement for the future in order to achieve the vision and mission of the Board of Investment and Integrated Licensing Services Siak.*

*Keywords: employee performance , service and information*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilaksanakan pada Bidang Pelayanan dan Informasi di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menjelaskan kinerja pegawai pada bagian Bidang Pelayanan dan Informasi di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini, untuk pegawai dilaksanakan dengan caramenggunakan metode sensus karena dianggap lebih relevan, jumlah populasi dan sampel yang relatif sedikit dan berada dalam suatu tempat dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan teknik daftar wawancara dan data sekunder yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi serta dokumentasi. Sementara teknik analisa data yang dipergunakan adalah metode deskriptif. Dimana metode deskriptif untuk menggambarkan secara utuh kenyataan tentang kinerja pegawai pada Bidang Pelayanan dan Informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. Setelah data dikumpulkan, lalu dikelompokkan selanjutnya dipersentasikan untuk dianalisis secara deskriptif sesuai dengan penarikan suatu kesimpulan. Adapun dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul "Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan dan Informasi Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak" dengan indikator variabel kuantitas, kualitas, waktu dan biaya dapat dikategori sudah baik. Dengan demikian Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan dan Informasi Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak telah terlaksan dengan baik meskipun belum optimal, dengan harapan ada perbaikan untuk kedepannya guna mencapai visi dan misi Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak.

Kata kunci : kinerja pegawai, pelayanan dan informasi

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Kinerja yang baik dapat terciptanya dengan adanya penempuan pendidikan dan pembelajaran kepada pegawai itu sendiri tentang bagaimana cara yang efektif dan efisien sehingga menghasilkan hasil yang positif, selain itu juga dibutuhkan peran motivasi yang diberikan kepada pegawai. Untuk mendapatkan kinerja yang baik, dibutuhkan pegawai yang disiplin.

Pada dasarnya kinerja pegawai merupakan hasil proses yang kompleks, baik berasal dari diri pribadi karyawan (internal factor) maupun upaya strategis dari perusahaan. Faktor-faktor internal misalnya motivasi, tujuan, harapan dan lain-lain, sementara contoh faktor eksternal adalah lingkungan fisik dan nonfisik perusahaan. Kinerja pegawai adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dilakukan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang ditetapkan pemerintahan. Kinerja pegawai dapat bernilai positif dan

juga dapat bernilai negatif bagi pemerintahan.

Kondisi penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan selama ini "image"-nya sangat buruk, tidak ada kepastian, sistem dan prosedurnya tidak jelas, persyaratan banyak dan beragam, proses berbelit-belit, lama dan tidak ada limit waktu, mahal dan syarat dengan nuansa korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) serta pungli. Buruknya kondisi ini berdampak dengan terganggunya iklim investasi dan aktivitas kegiatan usaha perekonomian masyarakat di Kabupaten Siak khususnya.

Berdasarkan Peraturan Bupati Siak Nomor 15 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak, pada Bab X dinyatakan bahwa : "Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu mempunyai tugas pokok melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang penanaman modal, perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian".

**Tabel 1 : Data Pegawai Berdasarkan Jabatan dan Tingkat Pendidikan Pada Bidang Pelayanan dan Informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak**

No	Jabatan	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	Kepala Badan/Sekretaris	S1	1
2.	Kabid Pelayanan dan Informasi	S2	1
3.	Kasubbid Pelayanan dan Pengaduan	SI	1
4.	Kasubbid Pengolahan Data dan Informasi	SI	1
5.	Petugas administrasi	SLTA	
Jumlah			5

Sumber : Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak 2016

Dapat dijelaskan bahwa pegawai/staff yang bekerja pada bidang pelayanan dan informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak mempunyai tingkat pendidikan terakhir yang berbeda-beda. Ini dapat dilihat tingkat pendidikan Kepala Badan S1 dan Kabid Pelayanan dan Informasi S2, diikuti oleh 2 orang pegawai Subbid dengan tingkat pendidikan S1, dan 1 orang pegawai petugas administrasi dengan pendidikan SLTA. Dengan pendidikan pegawai yang berbeda, maka kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berbeda pula.

Dari beberapa gambaran umum diatas berdasarkan pengamatan di lapangan maka ditemukan gejala-gejala / permasalahan yakni :

1. Adanya indikasi bahwa jumlah beban kerja pegawai sangat banyak yang harus diselesaikan. Sehingga sering kali terjadi keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan, terbengkalai dan pekerjaan tidak tercapai secara optimal.
2. Ketelitian pegawai dalam pemeriksaan dokumen-dokumen masih kurang teliti, sehingga dalam penyelesaian pekerjaan terjadi kesalahan-kesalahan, seperti kesalahan dalam penulisan nama dan lain-lainnya.
3. Kepastian waktu, dalam arti penyelesaian proses pelayanan perizinan dalam waktu yang telah ditentukan belum optimal, seperti pekerjaan dalam waktu satu hari kerja menjadi tiga hari.
4. Kurang taat dengan peraturan yang ada, pegawai pada bidang pelayanan dan informasi pada waktu jam masuk disiang hari setelah istirahat siang seharusnya masuk jam 13.30 WIB namun pegawai masuk jam 14.00 bahkan ada yang jam 15.00 WIB.

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai pada bidang pelayanan dan informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Siak.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang menyebabkan belum optimalnya kinerja pegawai negeri sipil pada bidang pelayanan dan informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak.

### **Kegunaan Penelitian**

1. Secara teoritis, sebagai bahan informasi dan acuan penelitian-penelitian pada bidang yang sama dimasa akan datang.
2. Secara Akademis, sebagai suatu tahapan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah dan kemampuan untuk menuliskannya dalam karya tulis ilmiah dari ilmu administrasi publik.
3. Secara Praktis, hasil yang dituangkan dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu inspirasi bagi pimpinan organisasi dalam mengambil kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan kinerja para pegawai agar dapat meningkatkan prduktivitas kerja di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak.

### **STUDI KEPUSTAKAAN**

#### **Konsep Administrasi**

Administrasi menurut Zulkifli (2009;8) adalah mencakup keseluruhan proses aktivitas kerja sama sejumlah manusia didalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Menurut Siagian (2008;9) administrasi adalah merupakan keseluruhan kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Woodrow Wilson (dalam Miftha Thoha 2008;8) administrasi merupakan suatu bidang usaha dan harus dipisahkan dari politik, maka White kemudian menjawabnya dengan berargumentasi bahwa ilmu administrasi negara hanya dapat dijalankan secara efektif jika dikawinkan dengan teori pemerintahan.

### **Konsep Manajemen**

Menurut Siagian (2003;5) manajemen sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan sebagai kemampuan atas keterampilan orang yang menduduki jabatan menejer untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Menurut Ruky (2001;19) manajemen kinerja adalah suatu bentuk usaha kegiatan atau program yang prakarsai dan dilaksanakan oleh pimpinan organisasi atau perusahaan untuk mengarahkan dan mengendalikan prestasi karyawan.

Dalam hal ini dapat dipahami bahwa manajemen suatu bentuk program yang dilaksanakan oleh pemimpin yang dikendalikan oleh anggota organisasi melalui kegiatan-kegiatan dalam mengarahkan dan mengendalikan prestasi pegawai.

Menurut Pangabean (2002;13) manajemen merupakan sebuah proses yang terdiri atas fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pemimpin dan pengendalian kegiatan sumber daya manusia dan sumber daya

lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien.

Menurut G.T.Terry (dalam Sukidin Darma Darmadi (2011;241) manajemen adalah pencapaian suatu sasaran yang telah ditentukan sebelumnya melalui usaha orang lain.

Menurut Waldo dalam Zulkifli (2009;18) Manajemen adalah suatu tindakan dengan maksud untuk mencapai hubungan kerja sama yang rasional dalam suatu sistem administrasi.

### **Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Hasibuan (2000;10) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Maksud yang dijelaskan diatas yaitu MSDM ini tujuannya untuk mengatur setiap tenaga kerja yang ada pada setiap organisasi, yang mana bertujuan agar tercapainya hasil akhir yang maksimal secara efektif dan efisien, dan tidak hanya mencapai tujuan pada organisasi tersebut, namun juga untuk membantu tujuan hidup dari pada tenaga kerja itu sendiri.

Manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujud organisasi, tujuan ini akan terwujud jika peran manusia sebagai tenaga kerja yang ada pada organisasi tersebut baik. Dikatakan demikian, karena sebaik-baiknya atau secanggihnya alat yang digunakan pada organisasi tersebut, namun jika manusia tidak bisa menggerakannya dan tidak mampu menjalankan, maka tidak tercapai apa yang diinginkan suatu organisasi tersebut.

Sedangkan menurut Susilo Martiyo (2000;6) mengatakan bahwa tujuan dari manajemen sumber daya manusia itu terbagi kedalam empat poin, yaitu terdiri dari;

1. Tujuan organisasi yaitu untuk tercapainya efektivitas maksimal dari suatu organisasi, dengan menggerakkan dan mengefektifkan sumber daya manusia dimasing-masing organisasi
2. Tujuan fungsional yaitu harus sesuai dengan tujuan organisasi secara keseluruhan
3. Tujuan sosial yaitu setiap organisasi, apapun tujuan harus mengingat akibatnya bagi kepentingan masyarakat umum
4. Tujuan personal yaitu kepentingan personal dalam organisasi harus diperhatikan oleh manager SDM, dan harus disinkronkan dengan tujuan organisasi secara keseluruhan.

### **Konsep Kinerja**

Dalam Lijan poltak sinambela (2012;5) Prawirosentono mengatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Lijan poltak sinambela, dkk (2011;136), mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Menurut Wirawan (2012;5) kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Dalam Lijan poltak sinambela (2012;6) Riva'i, Basri mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang seperti diharapkan merupakan konsep kinerja, menurut Mangkunegara (2006;67) kinerja adalah hasil secara kualitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Sikula (dalam Mangkunegara, 2005;10) bahwa penilaian kinerja pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun suatu barang.

Tujuan penilaian kinerja pegawai adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan SDM organisasi, secara lebih spesifik, tujuan dari penilaian kinerja menurut Cahayani (2005;93) adalah :

1. Meningkatkan saling pengertian antar karyawan tentang persyaratan kinerja.

2. Sebagai umpan balik, yaitu mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi seperti prestasi sebelumnya.
3. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan, aspirasi dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
4. Mendevinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi dengan potensinya.
5. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khususnya rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

### Operasional Variabel

**Tabel 2 : Operasional Variabel Penelitian Analisis Kinerja Pegawai dibidang Pelayanan dan Informasi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) di Kabupaten Siak.**

Konsep	Variabel	Indikator	Item penilaian	Skala
Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. (Wirawan, 2012:5)	Kinerja pegawai	Kuantitas	a. Jumlah beban kerja yang dihasilkan b. Seberapa baik pegawai mengerjakan pekerjaan	Baik Cukup baik Kurang baik
		Kualitas	a. Ketelitian pegawai terhadap hasil kerja b. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	Baik Cukup baik Kurang baik
		Waktu	a. Kecepatan kerja pegawai dalam mengerjakan pekerjaan b. Kepastian waktu penyelesaian pekerjaan	Baik cukup baik kurang baik
		Biaya	a. Jumlah biaya yang dikeluarkan setiap hasil kerja b. Besaran jumlah anggaran yang digunakan	Baik cukup baik kurang baik

Sumber : Data olahan 2016

### Teknik Pengukuran

Untuk mempermudah menganalisa data, maka penulis menggunakan teknik pengukuran dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan deskriptif. Dimana metode deskriptif untuk menggambarkan secara utuh kenyataan tentang kinerja pegawai pada Bidang Pelayanan dan Informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu

Kabupaten Siak. Setelah data dikumpulkan, lalu dikelompokkan selanjutnya dipersentasikan untuk dianalisis secara deskriptif sesuai dengan penarikan suatu kesimpulan. Dengan terlebih dahulu menetapkan kategori untuk penilaian setiap indikator

### METODE PENELITIAN

## **Tipe Penelitian**

Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian survei deskriptif.

## **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak yang terletak pada lokasi perkantoran pemerintahan Kabupaten Siak.

## **Populasi dan Sampel**

### **1. Key Informan**

Key informan adalah kunci untuk mendapatkan informasi mengenai pelaksanaan pemberian motivasi pegawai dan subjek penelitian, sebetulnya kita bicara tentang unit analisis, yaitu subjek yang menjadi pusat perhatian atau sasaran peneliti (Arikunto, 2006;145). Adapun sebagai subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Badan/Sekretaris Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak.

### **2. Informan**

Informan adalah orang yang memberikan informasi. Dengan pengertian ini maka informan dapat dikatakan sama dengan responden, apabila pemberian keterangannya karena dipancing oleh pihak peneliti (Arikunto, 2006;145).

Dalam penelitian ini yang menjadi Key informan adalah Kepala Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak yang berjumlah 1 orang. Sedangkan yang menjadi informan penelitian adalah pegawai Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak yang berjumlah 4 orang.

## **Jenis dan Sumber Data**

### **1. Data Primer**

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden penelitian yang merupakan sumber informasi untuk memperoleh jawaban yang relevan dari permasalahan penelitian. Data tersebut meliputi data dari identitas responden berupa jenis kelamin, tingkat pendidikan, jabatan pegawai serta hasil tanggapan responden tentang kinerja pegawai pada bidang pelayanan dan informasi di Badan Penanaman Modal Pelayanan dan Perizinan Terpadu (BPMP2T) di Kabupaten Siak

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku-buku, catatan dan dokumen atau literatur, serta bacaan lain yang dijadikan teori dalam menganalisa data yang ditentukan.

## **Teknik Pengumpulan Data**

1. Wawancara yaitu mengadakan tanya jawab dengan responden tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian.
2. Observasi yaitu penulis melakukan pengamatan secara langsung dilapangan untuk mendapatkan data khas dan erat hubungan dengan penelitian ini
3. Dokumentasi yaitu pengumpulan data antara lain melalui peraturan pemerintah, peraturan daerah dan lainnya.

## **PEMBAHASAN**

### **Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan Dan Informasi Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak**

Sumber daya manusia sangat penting dalam pelaksanaan berbagai kegiatan

organisasi dalam pencapaian tujuan, ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan keterampilan menentukan keberhasilan organisasi. Oleh karena itu sumber daya manusia dalam sebuah organisasi tentunya diwajibkan memiliki tanggung jawab dan kesadaran dalam bekerja yang merupakan kewajiban bagi setiap pegawai dalam organisasi serta merupakan harapan semua anggota organisasi agar tujuan dapat dicapai sebagai mana diharapkan.

Keberhasilan organisasi dalam pencapaian tujuan pada keberlangsungannya dapat dilihat dari penyelesaian pekerjaan yang terdapat pada setiap unit kerja yang ada pada organisasi, dalam pencapaiannya sudah tentu tidak terlepas dari adanya ketentuan dan kemampuan dari pemimpin organisasi dalam memberikan pekerjaan kepada pegawai yang benar-benar memiliki kemampuan terhadap pekerjaan tersebut.

Penentuan keberhasilan organisasi merupakan suatu keseluruhan dari keberhasilan pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai, sebab pada prinsipnya keberhasilan pekerjaan dalam organisasi merupakan keberhasilan kelompok kerja, yang pada pelaksanaannya akan terwujud dari prestasi kerja secara keseluruhan dari para pegawai merupakan suatu pencerminan dari kinerja pegawai.

### 1. **Kuantitas**

Kuantitas merupakan ukuran jumlah atau banyaknya hasil kerja yang dicapai. Jumlah pekerjaan yang diberikan kepada pegawai yang meliputi beban kerja yang dihasilkan dan seberapa baik pegawai mengerjakan pekerjaan yang dihasilkan.

Pembaharuan kinerja pegawai merupakan suatu isu pada beberapa tahun terakhir ini, terutama setelah banyaknya

keluhan dari para pengguna jasa yang menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah sumber kelambanan, pungli dan in-efisien. Oleh karena itu, pemerintah daerah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada hakekatnya penyelenggaraan otonomi daerah adalah untuk pemberdayaan masyarakat, menumbuhkan prakarsa dan kreativitas daerah secara aktif, meningkatkan peran dan fungsinya. Untuk itu perlu dilakukan pembahasan mengenai kinerja pada pegawai Bidang Pelayanan dan Informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak, salah satu indikatornya adalah kuantitas.

Dari hasil pengamatan (observasi) yang penulis lakukan pada Bidang Pelayanan dan Informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak, penulis dapat melihat langsung bagaimana pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab yang tinggi, beban kerja yang diberikan sangat banyak tetapi pekerjaan itu diselesaikan berdasarkan pekerjaan apa yang harus dikerjakan terlebih dahulu, maka pekerjaan itu harus cepat terselesaikan karena pegawai sangat berpengalaman dalam melaksanakan tugas yang harus diselesaikan, semua itu disebabkan karena para pegawai sudah terlatih dan memiliki keahlian dalam bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut maka dapat dikatakan bahwa tanggapan dari responden pada indikator kuantitas sudah baik. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa semua tugas yang dibebankan kepada pegawai dapat diselesaikan dengan baik dan memuaskan. Hal ini dikarenakan, semua pegawai bidang pelayanan dan informasi



telah mampu untuk mengerjakan setiap tugas yang dibebankan kepadanya.

## 2. Kualitas

Kualitas merupakan ukuran mutu setiap hasil kerja yang dicapai. Dimana setiap hasil dalam melaksanakan seluruh pekerjaan yang dilakukan oleh setiap pegawai yang meliputi ketelitian pegawai terhadap hasil kerja dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dari hasil pengamatan (observasi) yang penulis lakukan di bidang pelayanan dan informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak, penulis dapat melihat langsung bagaimana pegawai menyelesaikan pekerjaannya dan pegawai sangat memahami pedoman kerja mereka sehari-hari sesuai dengan tugas dan fungsinya. Pegawai sangat berhati-hati dan teliti sekali dalam menyelesaikan pekerjaannya, baik itu kehati-hatian dalam mengetik sehingga pegawai jarang sekali membuat kesalahan, adapun kesalahan terjadi itu disebabkan karena suatu pekerjaan yang melibatkan beberapa pegawai, kemungkinan bisa saja terjadi kesalahan-kesalahan dan kesulitan yang dialami pegawai, apabila pekerjaan tersebut merupakan hal yang baru atau pekerjaan itu jarang dihadapi dan kurang jelas dengan apa yang diarahkan, tetapi walaupun begitu ketelitian dalam bekerja harus diterapkan untuk menghindari kesalahan-kesalahan yang terjadi. Pegawai menyadari bahwa untuk dapat menyelesaikan pekerjaan yang efektif dan efisien perlu didukung dengan ketelitian dan ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut maka dapat dikatakan bahwa tanggapan dari responden pada

indikator kualitas sudah baik. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa ketelitian pegawai dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sangat teliti dan tepat waktu. Hal ini dikarenakan, semua pegawai bidang pelayanan dan informasi bertanggung jawab atas setiap hasil kerja yang dicapainya.

## 3. Waktu

Waktu merupakan ukuran lamanya proses setiap hasil kerja yang dicapai. Ketepatan waktu ini berhubungan dengan waktu penyelesaian tugas (pekerjaan) sesuai dengan waktu yang diberikan. Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai memiliki standar waktu yang telah ditentukan. Visi dan misi suatu organisasi akan tercapai apabila pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dalam hal ini diantaranya; Kecepatan kerja pegawai dalam mengerjakan pekerjaan dan kepastian waktu penyelesaian pekerjaan.

Dari hasil pengamatan (observasi) yang penulis lakukan di bidang pelayanan dan informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak, penulis telah melihat langsung pegawai melaksanakan tugasnya masing-masing dengan kecepatan yang dimiliki dan kepastian waktu dalam menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur (SOP). Tetapi ada juga pegawai yang mengeluh dalam melaksanakan tugas yang harus diselesaikan, seperti dibagian pendataan, karena sangat begitu banyak data-data pegawai yang harus dikelompokkan sehingga terlihat dimeja kerja pegawai sangat menumpuk dokumen-dokumen yang harus mereka kerjakan, tetapi walau bagaimana pun

pegawai tersebut tetap menyelesaikan pekerjaannya dengan senang hati dan membutuhkan tenaga pegawai yang lain untuk menyelesaikan mereka nampak saling bekerjasama dalam menyelesaikan pekerjaannya agar pekerjaan itu cepat terselesaikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut maka dapat dikatakan bahwa tanggapan dari responden pada indikator waktu sudah baik. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa semua pekerjaan pegawai dapat diselesaikan dengan cepat dan sesuai dengan kepastian waktu yang telah ditetapkan. Hal ini dikarenakan, pegawai saling bekerjasama untuk mencapai hasil kerja.

#### 4. Biaya

Biaya merupakan besaran jumlah anggaran yang digunakan setiap hasil kerja. Efektivitas biaya disini mengenai biaya yang dikeluarkan setiap hasil kerja pegawai dan besaran jumlah anggaran yang digunakan pegawai dalam mengerjakan pekerjaan. Dimana penggunaan sumber dana organisasi menyangkut penggunaan keuangan dimaksimalkan untuk mendapatkan hasil yang tertinggi atau pengurangan kerugian dari tiap unit kerja.

Dari hasil pengamatan (observasi) yang penulis lakukan di bidang pelayanan dan informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak, penulis telah melihat langsung pegawai dalam melaksanakan tugasnya para pegawai diharapkan untuk dapat memberdayakan /menggunakan segala sumber daya keuangan yang ada di dalam organisasi yang bersangkutan guna membantu penyelesaian tugas pekerjaan baik dari segi biaya maupun anggaran yang digunakan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut maka dapat dikatakan bahwa tanggapan dari responden pada indikator biayatelah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Kinerja pegawai yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hasil kerja yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan mutu pegawai pada Bidang Pelayanan dan Informasi di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak.

Berdasarkan hasil-hasil dari wawancara dan pengamatan (observasi) diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja yang diberikan oleh para pegawai pada Bidang Pelayanan dan Informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak sudah baik. Hal ini terlihat dari kualitas pegawai itu sendiri dalam menyelesaikan pekerjaannya, yang semua pekerjaan itu diselesaikan berpedoman kepada tugas dan fungsi pegawai masing-masing dibidangnya dengan rasa tanggungjawab yang tinggi, ketelitian dalam bekerja dan kesungguhan yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan. Jumlah pekerjaan yang banyak tidak menjadi beban kerja bagi pegawai dalam menyelesaikannya, hal ini dikarenakan pegawai yang bekerja pada Bidang Pelayanan dan informasi memiliki sumber daya manusia yang bagus/memadai dan pengetahuan yang luas tentang pekerjaan yang ditekuni sehingga semua pekerjaan dapat terselesaikan secara efektif dan efisien.

**Faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi Kinerja Pegawai pada Bidang Pelayanan dan Informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak**

Adapun faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi Kinerja Pegawai pada Bidang Pelayanan dan Informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak antara lain sebagai berikut :

a. Faktor Kemampuan

Dengan kemampuan dan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi kerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

b. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psikofisik (sikap secara mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai serta mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

Selain dari faktor diatas, ada faktor lain yang menghambat kinerja pegawai pada Bidang Pelayanan dan Informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan terpadu Kabupaten Siak sehingga membuat para pegawai kurang bersemangat dalam bekerja, yaitu dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal dari pegawai itu sendiri, adapun uraian faktor tersebut adalah sebagai berikut :

1. Factor internal pegawai, yaitu factor-factor dari dalam diri pegawai yang merupakan factor bawaan dari lahir dan factor yang diperoleh ketika ia berkembang. Factor-factor lingkungan internal organisasi, yaitu tempat dimana setiap pegawai melakukan pekerjaannya.
2. Factor lingkungan eksternal organisasi, yaitu keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi dilingkungan eksternal organisasi yang mempengaruhi kinerja karyawan.

### Kesimpulan

1. Kuantitas  
Pada indikator kuantitas ini disimpulkan bahwa semua tugas yang dibebankan kepada pegawai dapat diselesaikan dengan baik dan memuaskan. Hal ini dikarenakan, semua pegawai bidang pelayanan dan informasi telah mampu untuk mengerjakan setiap tugas yang dibebankan kepadanya.
2. Kualitas  
Pada indikator kualitas ini disimpulkan bahwa ketelitian pegawai dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sangat teliti dan tepat waktu. Hal ini dikarenakan, semua pegawai bidang pelayanan dan informasi bertanggung jawab atas setiap hasil kerja yang dicapainya.
3. Waktu  
Pada indikator waktu ini disimpulkan bahwa semua pekerjaan pegawai dapat diselesaikan dengan cepat dan sesuai dengan kepastian waktu yang telah ditetapkan. Hal ini dikarenakan, pegawai saling bekerjasama untuk mencapai hasil kerja.
4. Biaya  
Pada indikator ini disimpulkan bahwa tanggapan dari responden pada indikator biaya telah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

5. Faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja pegawai
  - a. Faktor kemampuan
  - b. Faktor motivasi
  - c. Faktor internal pegawai
  - d. Faktor lingkungan eksternal organisasi
6. Kesimpulan  
Secara umum dapat dikatakan sudah baik. Namun terdapat beberapa kekurangan pada beberapa aspek yang perlu di tingkatkan. Terdapat pula beberapa kekurangan dalam sistem penilaian berdasarkan PP No. 46 Tahun 2011 seperti pada aspek penilaian yang tidak mempunyai kriteria yang jelas dalam mengukur dalam aspek tersebut bersifat sangat subjektif karena hanya dinilai oleh atasan saja dan tidak melibatkan unsur-unsur lain yang terkait. Lebih lanjut penilaian ini hanya mengukur kinerja secara individual dan bukan kinerja secara tim sedangkan pada saat ini pekerjaan lebih banyak dibebankan pada kerjasama tim, bukan pada individu semata

### Saran

1. Saran penulis untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah untuk kedepannya pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan optimal sehingga jumlah beban pekerjaan yang banyak dapat terselesaikan dengan waktu yang telah ditetapkan.
2. Diharapkan kepada pegawai lebih teliti lagi dan berhati-hati dalam pemeriksaan dokumen-dokumen yang mana dalam penyelesaian pekerjaan terjadi kesalahan-kesalahan.
3. Disarankan agar pegawai dapat mentaati peraturan yang ada dan diperlukan adanya peninjauan terhadap sistem penilaian kinerja pegawai berdasarkan PP 46 Tahun 2011 Tentang penilaian prestasi

- kinerja pegawai karena masih terdapat beberapa kekurangan didalamnya.
4. Dengan kemampuan dan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi kerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

### Daftar Kepustakaan

- Dharma, Surya, 2005. *Manajemen kinerja*. Jakarta, Pustaka Pelajar.
- Hasibuan, Malayu, 2007. *Manajemen dasar, pengertian dan masalah*. Bumi Aksara.
- Kartono, Kartini, 1992. *Psikologi sosial perusahaan dan industri*. Jakarta, Rajawali Pres.
- Kusdi, 2009. *Teori organisasi dan administrasi*. Malang, Salemba Humanika.
- Mahmudi, 2010. *Manajemen kinerja sektor publik*. Edisi kedua. Yogyakarta, UPP STIM YKPN.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi kinerja sumber daya manusia*. Bandung, Refika Aditia.
- Martiyono, Susilo. 2000. *Manajemen sumber daya manusia*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Ismail. 2008. *Budaya organisasi kepemimpinan dan kinerja*. Surabaya, Kencana.
- Pangabean, Mutiara. 2002. *Manajemen sumber daya manusia*. Ciawi, Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori administrasi negara*. Makassar, Lembaga Administrasi Negara.

Rahmawati, Ike Kusdiah. 2008. *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta, Andi

Robins, Stephen P, 1994. *Teori organisasi struktur, desain dan aplikasi*. Jakarta, Arcan

Ruky, Ahmad. 2001. *Sistem manajemen kinerja*. Jakarta, Gramedia.

Sedarmayanti. 2001. *Manajemen sumber daya manusia dan manajemen pegawai negeri sipil*. Bandung, Refika Aditama.

Siagian, Sondang P. 2003. *Filsafat administrasi*. Jakarta, Bumi Aksara.

\_\_\_\_\_. 2008. *Filsafat administrasi*. Jakarta, Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja pegawai; teori, pengukuran dan implikasi*. Yogyakarta, Graha Ilmu.

Sugiyono, 2013. *Metode penelitian administrasi*. Bandung, Alfabeta.

\_\_\_\_\_, 2010. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.

Syafri, Wirman, 2012. *Studi tentang administrasi publik*. Jakarta, Erlangga.

Thoha, Miftha, 2008. *Ilmu administrasi publik kontemporer*. Yogyakarta, Kencana Prenada Media Group.

Trion, 2007. *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta, Tugu.

Wibowo, 2007. *Manajemen kinerja*. Jakarta, PT. Grafindo Persada.

Wirawan, 2012. *Evaluasi kinerja sumber daya manusia*. Jakarta, Salemba Empat.

Zulkifli, 2009. *Fungsi-fungsi manajemen*. Pekanbaru, UIR Pres.

\_\_\_\_\_, 2005. *Pengantar studi ilmu administrasi dan manajemen*. Pekanbaru, UIR Press

## **Dokumentasi**

Buku Pedoman Penulisan Edisi Revisi., 2013. Pekanbaru, UIR Press

Daftar Wawancara Tentang Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan Dan Informasi Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Siak

Peraturan Bupati Siak Nomor 15 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak

Peraturan Bupati Siak Nomor 6 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Penandatanganan Naskah Perizinan Kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil