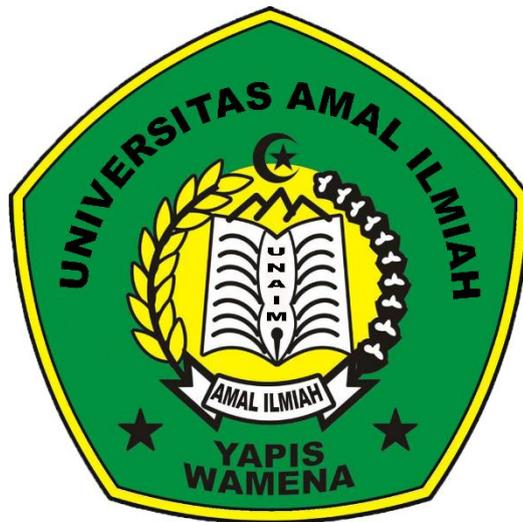


**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KELURAHAN
KOBAKMA KABUPATEN MAMBERAMO TENGAH**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Akademik
Guna Mencapai Gelar Sarjana S.AP Pada
Program Studi Administrasi Publik*



Oleh :

ELINCE WONDA
NIM. 201611033

**YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DI TANAH PAPUA
CABANG KABUPATEN JAYAWIJAYA
UNIVERSITAS AMAL ILMIAH YAPIS WAMENA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KELURAHAN KOBAKMA KABUPATEN MAMBERAMO TENGAH

Identitas :

NAMA : ELINCE WONDA

NIM : 201611033

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PUBLIK (S1)

Telah diperiksa dan disetujui

Pada Tanggal :

Pembimbing I

Pembimbing II

H. MUHAMMAD ALI, S.Sos., M.Si

NIDN. 1417056701

BAMBANG SUPENO DOMI, S.Sos., M.Si

NIDN. 1204076701

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Administrasi Publik

GIRINIUS WENDA, S.Sos., M.Si

NIDN. 1412108801

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KELURAHAN
KOBAKMA KABUPATEN MAMBERAMO TENGAH**

Telah Dipertahankan Skripsi Ini Di Depan Panitia Ujian Skripsi
Pada Hari Kamis Tanggal 26 Agustus 2021

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Ketua,

Sekretaris,

H.MUHAMMAD ALI, S.Sos.,M.Si
NIDN. 1417056701

BAMBANG SUPENO DOMI, S.Sos.,M.Si
NIDN. 1204076701

Anggota,

Anggota,

HASRIANI.M,S.Pd.M.Pd
NIDN. 1409128201

DEFRAN SISKI, S.E.,M.M
NIDN. 1417098702

Mengetahui
Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dra. TELLY NANCY SILOOY.,M.Si
NIDN. 1207086701

ABSTRAKSI

Elince Wonda, NIM. 201611033 “*Kinerja pegawai di kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah*”. Dibimbing oleh H. Muhammad Ali selaku Pembimbing I, dan Bambang Supeno Domi selaku Pembimbing II).

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kinerja pegawai di kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah. Adapun indikator kinerja pegawai : Kualitas kerja, Kuantitas kerja, dan Ketepatan Waktu. Jenis penelitian yang digunakan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan sampel jenuh, dimana penentuan sampel bila sebagian anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dengan demikian jumlah sampel yang digunakan sebanyak 14 orang. Teknik Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, kuesioner dan studi pustaka .

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable kinerja pegawai mendapatkan nilai rata-rata 39 dengan predikat baik, kualitas kerja menunjukkan rata-rata skor 41 dengan predikat baik, kuantitas kerja menunjukkan rata-rata skor 40 dengan predikat baik, ketepatan waktu menunjukkan rata-rata skor 36 dengan predikat baik.

Kata kunci: Kinerja, Pegawai, Kobakma

KATA PENGANTAR

Memanjatkan Puji dan Syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat, hidayah, petunjuk, perlindungan serta pertolonganNya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam proses penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis menerima banyak bimbingan, petunjuk serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini secara khusus penulis dengan tulus menyampaikan banyak terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Bapak **Dr.H. Rudihartono Ismail, M.Pd** selaku Rektor Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengenyam pendidikan tinggi.
2. Ibu **Telly Nancy Silooy, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak **Girenius Wenda, S.Sos.,M.Si** selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Bapak **H.Muhammad Ali, S.Sos,M.Si** selaku Pembimbing I dan bapak **Bambang Supeno Domi, S.Sos.,M.Si** selaku Pembimbing II yang senantiasa membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini dari awal hingga selesai.
5. Ibu **Telly Nancy Silooy, M.Si** selaku dosen wali yang banyak membantu dan mendorong penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena, khususnya pada Program Studi Administrasi Publik yang telah mendidik, membina dan mengabdikan ilmu kepada penulis, serta **Kepala Kelurahan Kobakma Nerijs E Wambu,S.I.Kom** yang telah memberikan ijin, rekomendasi bantuan kepada penulis serta seluruh pegawai Pada Kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah.
7. Orangtuaku tercinta, **Yomis Wonda, SE** dan Ibunda. Eriba Karoba yang telah membesarkan penulis serta saudaraku, **Rifaldo Wonda, Yoki Wonda dan Eka**

Wonda beserta sumiku **Nerius E Wambu, S.Kom** yang telah memberikan doa dan restu, bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan tepat waktu.

8. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena atas kebersamaannya selama penulis duduk di bangku perkuliahan.
9. Kepada semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu, yang dengan rela membantu penulis baik selama menekuni studi maupun dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan, dimana masih jauh dari suatu karya ilmiah yang baik dan sempurna. Oleh karena itu atas segala kekurangannya, maka penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan penulisan ini.

Semoga semua amal bakti yang diberikan kepada penulis kiranya dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa dan semoga skripsi ini juga bermanfaat dihati pembaca.

Wamena,2021

P e n u l i s,

ELINCE WONDA
NIM. 201611033

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II. Landasan Teori	8
A. Kajian teori	8
1. Pengertian Kinerja.....	6
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.....	17
B. Definisi Operasional.....	35
C. Kerangka Konseptual	36
BAB III.METODE DAN TEKNIK PENELITIAN.....	
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	37
1. Lokasi Penelitian	37
2. Waktu Penelitian.....	37
B. Jenis Penelitian	37

C. Populasi dan Sampel	37
D. Instrumen Penelitian	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
1. Observasi	38
2. Kusioner.....	38
3. Dokumentasi.....	38
F. Teknik Analisa Data.....	39
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian	43
1. Keadaan Lokasi Penelitian.....	43
2. Keadaan Responden.....	48
3. Analisa Data	49
BAB. V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	65
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

<i>Nomor</i>	<i>Teks</i>	<i>Halaman</i>
Tabel 4.1	Keadaan responden berdasarkan jenis kelamin.....	48
Tabel 4.2	Keadaan responden tingkat pendidikan.....	48
Tabel 4.3	Keadaan responden menurut umur	49
Tabel 4.14	Rata-rata skor dari indikator kualitas kerja.....	59
Tabel 4.25	Rata-rata skor dari indikator kuantitas kerja.....	60
Tabel 4.26	Rata-rata skor ketepatan waktu.....	62
Tabel 4.27	Rekapitulasi pada rata-rata pada Variabel Kinerja Pegawai.....	63
Tabel 4.29	Kesimpulan penelitian.....	65

DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	44

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pemerintahan kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, dimana kelurahan terlibat langsung dalam memberikan pelayanan itu. Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten/daerah Kota di bawah Kecamatan. Kelurahan merupakan perangkat Kecamatan yang dipimpin oleh kepala kelurahan. Pembentukan Kelurahan ditetapkan dengan Peraturan Daerah (Nurcholis:2010:525).

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 43 Tahun 2014 tentang peraturan pelaksanaan Undang-Undang No 6 Tahun 2014 pasal 23 ayat (3) tentang pengisian jabatan lurah dan perangkat kelurahan sebagaimana berasal dari pegawai Negeri sipil dari pemerintah Daerah Kabupaten/Kota bersangkutan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Undang-Undang No. 43 Tahun 2014).

Dalam tatanan keilmuan, pelayanan publik dipandang sebagai suatu proses yang berkesinambungan dan saling keterkaitan yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Terutama dalam mengatur, mengelola dan menyelesaikan berbagai urusan Pelayanan Publik untuk kepentingan bersama (Mulyadi:2015:1).

Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah memberikan kewenangan yang sangat luas kepada Pemerintah Daerah. Undang –Undang 23 Tahun 2014 menempatkan pemerintahan dan kelurahan sebagai perangkat daerah otonom, yaitu

Daerah Kabupaten dan Daerah Kota. Dengan kata lain, pemerintahan menempati posisi sebagai kepanjangan tangan pemerintah daerah otonom (desentralisasi), dan bukan sebagai aparat dekonsentrasi.

Penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab dalam rangka peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat. Pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan dan pemerataan serta pemeliharaan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah. Sebagai konsekuensi dari perubahan ini maka tidak lagi menjalankan urusan-urusan dekonsentrasi yang merupakan urusan-urusan pemerintah pusat yang ada di daerah.

Fungsi utama pemerintah daerah menurut Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yakni sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan paradigma tersebut aparat pemerintah daerah khususnya aparat pemerintah di kelurahan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.

Pelaksanaan otonomi di daerah pada hakekatnya adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah adalah organisasi yang paling depan berhadapan dengan masyarakat, sudah selayaknyalah organisasi ini mendapat perhatian lebih jauh lagi dengan cara “memberdayakan” pemerintahan kecamatan. Penjelasan undang-undang No. 23 Tahun 2014 selaras dengan tuntutan rakyat yang menghendaki suatu penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan berwibawa serta berwawasan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi pada kenyataannya masih terdapat kantor kelurahan yang kurang memperhatikan bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat pada karakter birokrasi perangkat kelurahan yang belum sesuai harapan di wilayahnya.

Kelurahan sebagai perangkat daerah merupakan pusat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana yang tertuang

dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya pasal 126 ayat 2 yang berbunyi ”distrik dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah”. Amanat yang sama juga dikemukakan oleh Peraturan Pemerintah No. 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah pada pasal 12 ayat 3, “Camat menerima pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota.” Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan memperjelas hal ini dengan menyatakan bahwa ”Selain melaksanakan tugas umum pemerintahan, camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek: perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi, penetapan, penyelenggaraan, dan kewenangan lain yang dilimpahkan.”

Kantor kelurahan mempunyai peran yang sangat vital dalam mendukung berhasilnya pelaksanaan pemerintahan daerah secara keseluruhan. Pembinaan dalam penyelenggaraan pemerintah yang berorientasi pada fungsi pelayanan masyarakat, hendaknya di titik beratkan pada pemerintah kecamatan. Perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintahan harus dilakukan, terutama bagaimana menumbuhkan dan meningkatkan kinerja aparat kantor kelurahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang mau tidak mau harus berupaya meningkatkan kemampuan kerjanya semaksimal mungkin. Sehubungan dengan jumlah aparat kantor kelurahan yang kurang memadai atau tidak sebanding dengan volume/beban kerja yang diterima, terutama dalam hal pelayanan kepada masyarakat, maka perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan kinerja aparat kantor kelurahan terhadap pelayanan kepada masyarakat demi tercapainya pelayanan yang baik dari kantor kelurahan.

Kinerja suatu birokrasi publik merupakan suatu isu yang sangat aktual yang terjadi pada masa sekarang ini. Masyarakat masih memandang kinerja dari birokrasi publik pada saat ini belum bisa memberikan rasa kepuasan yang tinggi, sehingga menyebabkan penyelenggaraan pemerintahan menjadi sorotan yang tajam, terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektifitas. Hal tersebut disebabkan masyarakat mulai kritis dalam memonitor dan mengevaluasi manfaat serta nilai yang diperoleh atas pelayanan dari instansi pemerintah. Informasi mengenai kinerja aparatur dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja aparatur sangat penting untuk diketahui, sehingga pengukuran kinerja aparat hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu evaluasi kinerja merupakan analisis interpretasi keberhasilan dan kegagalan pencapaian kinerja organisasi publik, kehadirannya adalah untuk memperbaiki kehidupan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), di samping sebagai abdi negara. Kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

Kinerja pegawai menjadi kajian penting dalam penelitian ini karena dengan pengukuran pegawai dapat diketahui melalui berbagai indikator yang mendukung peningkatan kinerja, maka akan dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan kinerja pegawai.

Dengan upaya peningkatan kinerja pegawai akan memberikan dorongan dalam mencapai visi, misi dan tujuan organisasi.

Penilaian kinerja (performance appraisal) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan. Dengan demikian, penilaian kinerja pegawai dapat menjadi pedoman yang baik dalam peningkatan kinerja pegawai.

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah masih belum berjalan sesuai dengan yang di harapkan hal ini dapat di lihat dari fenomena kualitas kerja dimana mutu/hasil kerja tidak sesuai standar yang ditentukan, banyak kesalahan sehingga masyarakat komplain dengan hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai, Jika melihat kondisi kinerja pemerintah kelurahan saat ini, sangat diperlukan yang namanya sebuah "Evaluasi" guna untuk melihat seberapa jauh kinerja kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Evaluasi ini berorientasi pada upaya menilai secara kritis dan cerdas terhadap kinerja kelurahan dalam memberi pelayanan dan sejauh mana pelayanan publik itu untuk mencapai tujuan, sasaran dan dampak yang diharapkan. Dari berbagai pandangan Evaluasi merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan di Kelurahan Kenangan hal ini disebabkan kurangnya staff pegawai dan tata tertib administratif yang kurang baik dalam pengarsipan dokumen.

Maka diharapkan kinerja kelurahan yang dihasilkan harus betul-betul bisa memberikan pelayanan dalam kehidupan masyarakat dan kemudian dilakukan evaluasi melalui upaya untuk menilai secara kritis

dan cerdas terhadap pelayanan Publik yang akan maupun yang sedang dilakukan serta sejauh mana kinerja aparaturnya Pemerintah Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas peneliti kemudian merasa tertarik untuk mengkaji dan membahas lebih lanjut dengan menuangkannya ke dalam bentuk usulan penelitian skripsi yang berjudul **“Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah”**.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah perlu dilakukan mengingat luasnya cakupan masalah. Untuk itu maka peneliti memberi batasan, Bagaimana kinerja pegawai di kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah yang diteliti dengan pendekatan indikator yaitu Kualitas kerja, Kuantitas kerja, dan Ketepatan Waktu.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan pokok dalam penelitian ini, yaitu penelitian yang akan dilakukan adalah Bagaimanakah Kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian.

Penelitian ini di susun untuk mengetahui kinerja pegawai dikantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk :

- a). Secara teoritis, Memberikan kontribusi pengembangan ilmu pengetahuan sehingga dapat dijadikan sebagai salah satu acuan terutama dalam ilmu-ilmu sosial, dan akan menjadi bahan referensi pada Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena.
- b). Secara Praktis:
 - 1) Memberikan pemahaman kepada pihak/pegawai di kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah tentang pentingnya kinerja pegawai.
 - 2) Sebagai salah satu kajian ilmiah dan syarat guna meraih gelar Sarjana S1 Jurusan Prodi Administrasi Publik.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Pengertian Kinerja

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:570), memberikan defenisi kinerja diartikan sebagai: (1) sesuatu yang dicapai, (2) prestasi yang diperlihatkan, (3) kemampuan kerja”. Selanjutnya menurut Siagian (1995:227), kinerja adalah suatu keseluruhan kemampuan seseorang untuk bekerja sedemikian rupa sehingga mencapai tujuan kerja secara optimal dan berbagai sasaran yang telah diciptakan dengan pengorbanan yang secara rasio kecil dibandingkan dengan hasil yang dicapai.

Menurut Mangkunegara (2005:17), mengemukakan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan atau pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan ntanggung jawab yang diberikannya.

Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu (Lijan Poltak, 2012:6). Kemampuan pegawai yang dimaksud adalah keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas/ bekerja. Keterampilan yang dimiliki oleh setiap pegawai tentunya berbeda. Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, misalnya pengetahuan yang mencakup pendidikan pegawai serta pengalaman yang dimiliki pegawai.

Secara umum definisi kinerja menurut Sedarmayanti (2009:181) bahwa kinerja sebagai hasil kerja/kemampuan kerja yang diperlihatkan sesorang, sekelompok orang (organisasi) atas suatu pekerjaan, pada waktu tertentu. kinerja dapat berupa produk akhir (barang dan jasa) dan atau bebentuk prilaku, kecakapan,

kompetensi, sarana dan keterampilan spesifik yang dapat mendukung pencapaian tujuan, sasaran organisasi. dalam Konsep lain kinerja yang dikemukakan oleh Kaswan (2012:185), menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran, atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Hasil kinerja pegawai dipengaruhi dari seberapa besar mereka memberikan kontribusi bagi organisasi. Biasanya terdapat beberapa kriteria tertentu sebagai dasar dalam menilai kinerja. Kinerja juga merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis, kepuasan, konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi sehingga seseorang berupaya untuk melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut (Sutiyono, 2010:23).

Menurut Pasolong (2007:175) bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Menurut Robbins (1996:4) Kinerja adalah suatu ukuran yang mencakup keefektifan dalam pencapaian tujuan dan efisiensi yang merupakan rasio dari keluaran efektif terhadap masukan yang diperlukan untuk mencapai tujuan itu.

Selanjutnya Handoko (2001:56) menyatakan bahwa kinerja (performance appraisal) adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan dimana dalam kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka.

Kinerja organisasi sangat ditentukan oleh kinerja dari tiap individu. Dalam kinerja organisasi pencapaian hasil terletak pada

level atau unit organisasi, sehingga mencakup semua unsur yang ada dalam organisasi, salah satunya adalah individu/para pegawai. Kinerja pegawai merupakan pencapaian atau efektifitas pada tingkat pegawai atau pekerjaan. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan, dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan penentu dalam pencapaian tujuan organisasi atau unit organisasi. Apabila organisasi memiliki kinerja pegawai yang baik, maka secara otomatis kinerja yang dihasilkan oleh organisasi akan baik pula. Begitu pula sebaliknya, jika kinerja yang dimiliki individu kurang atau buruk, maka kinerja organisasi menjadi kurang baik pula.

Seiring dengan pendapat di atas, Sudarmanto (2009:8) menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan hasil dari fungsi pekerjaan dan aktivitas selama periode tertentu. Dalam pengertian ini menjelaskan bahwa kinerja adalah output dari suatu pekerjaan. Output yang dihasilkan beragam bentuknya, tergantung dari organisasi itu sendiri.

Selanjutnya menurut Sudarmanto (2009:8) mengartikan kinerja dengan semua perilaku yang berkaitan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja. Kinerja menurut Murphy ini lebih menekankan pada proses seorang pegawai dalam menjalankan pekerjaannya. Sering tidaknya melakukan kesalahan, lama tidaknya dalam menyelesaikan tugas serta interaksi yang dilakukan saat bekerja. Biasanya, penilaian kinerja yang berbentuk proses ini dilakukan dengan pengamatan langsung, dan hal ini sering dilakukan oleh seorang pimpinan saat penilaian DP3 berlangsung. Apabila pegawai mempunyai sikap dan sifat yang mendukung pencapaian tujuan organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan

dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Sifat pegawai yang cenderung kurang mendukung pekerjaan seperti tidak adanya kemauan untuk mengembangkan diri serta bekerjasama dengan orang lain tentunya berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Selanjutnya Dharma Surya (2005:21) menyatakan bahwa penilaian kinerja didasarkan pada pemahaman, pengetahuan, keahlian, kepiawaian dan perilaku yang diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik dan analisis tentang atribut perilaku seseorang sesuai kriteria yang ditentukan untuk masing-masing pekerjaan. Kinerja pegawai secara umum adalah sebuah perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya digunakan sebagai dasar atau acuan penilaian terhadap karyawan didalam suatu organisasi. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan organisasi oleh karena itu, kinerja juga merupakan sarana penentu dalam mencapai tujuan organisasi sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Rivai Veithzal, (2005:309) konsep kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Sedangkan menurut pendapat Ilyas (2005:55) mengatakan bahwa pengertian kinerja adalah penampilan, hasil karya personil baik kualitas, maupun kuantitas penampilan individu maupun kelompok kerja personil, penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memegang jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil

kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005:50).

Selanjutnya Snell SA (1992:329) menyatakan bahwa “kinerja merupakan kulminasi dari tiga elemen yang saling berkaitan, yakni keterampilan, upaya, bersifat eksternal”. Tingkat keterampilan merupakan bahan baku yang dibawa oleh seseorang ketempat kerjanya, seperti pengetahuan, kemampuan, kecakapan interpersonal serta kecakapan-kecakapan teknis. Tingkat upaya dapat digambarkan sebagai motivasi yang diperlihatkan oleh seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan. Sedangkan kondisi-kondisi eksternal adalah tingkat sejauh mana kondisi-kondisi eksternal mendukung kinerja seseorang.

Menurut Hadari Nawawi (2000:396) kinerja dapat diartikan sebagai proses organisasi dalam melakukan penilaian terhadap pegawai atau karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh pegawai yang biasanya di pakai sebagai dasar penilaian terhadap pegawai atau individu. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan individu. Oleh karena itu kinerja merupakan sasaran penentu dalam mencapai tujuan individu. sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja.

Berbeda dari pengertian sebelumnya, Koesmono (2005:170) mengartikan kinerja sebagai gabungan perilaku dengan prestasi dari apa yang diharapkan dan pilihannya atau bagian dari syarat-syarat tugas yang ada pada masing-masing individu dalam organisasi. Definisi ini dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Prestasi yang dihasilkan oleh seorang pegawai dari tugas yang telah ditetapkan akan berbeda dari setiap individunya, karena kemungkinan kinerja yang dihasilkan

selama periode tertentu mempunyai standar, target, kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Menurut Prawirosentono (1999:2) Kinerja atau performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Selanjutnya menurut Sulistiyani dan Rosidah (2003:223) menyatakan kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Berikutnya secara definitif Sulistiyani dan Rosidah juga mengemukakan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan, serta waktu.

Sementara Umam (2010:187-188) mengungkapkan bahwa sejauh mana kesuksesan karyawan dalam mencapai tujuan yang akan diraih melalui tugas-tugas yang dilakukan disebut dengan kinerja. Menurut Hasibuan (2005:57), penilaian kinerja adalah evaluasi yang sistematis terhadap pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan dan ditujukan untuk pengembangan.

Hariandja (2002:195) mengemukakan kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam usaha organisasi mencapai tujuannya, sehingga berbagai kegiatan harus dilakukan organisasi tersebut untuk meningkatkannya.

Menurut Suprihanto (1999:33) mengatakan bahwa kinerja atau prestasi kinerja seorang pegawai pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan

dengan kemungkinan, misalnya standar, target atau sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja mengacu pada prestasi pegawai yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan oleh organisasi.

Mathis dan Jackson (2002:8) lebih lanjut memberikan standar kinerja seseorang yang dilihat kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif. Standar kinerja tersebut ditetapkan berdasarkan kriteria pekerjaan yaitu menjelaskan apa-apa saja yang sudah diberikan organisasi untuk dikerjakan oleh pegawainya, oleh karena itu kinerja individual dalam kriteria pekerjaan haruslah diukur, dibandingkan dengan standar yang ada dan hasilnya harus dikomunikasikan kepada seluruh pegawai. Penilaian kinerja mempunyai dua kegunaan utama. Penilaian pertama adalah mengukur kinerja untuk tujuan memberikan penghargaan seperti misalnya untuk promosi. Kegunaan yang lain adalah untuk pengembangan potensi individu. Dari beberapa pengertian tentang kinerja diatas dapat diartikan bahwa kinerja (Performance) merupakan wujud atau keberhasilan pekerjaan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Hasil atau kinerja yang dicapai tidak hanya terbatas dalam ukuran kualitas, namun juga kuantitas. Hal ini dapat diartikan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam strategic planning suatu organisasi.

Kinerja menurut Moekijat (1999:191) bahwa Productivity is the ratio of a given amount of output to a given amount of input for a specific period of time (Produktivitas adalah jumlah keluaran (output) tertentu dengan jumlah masukan (input) tertentu untuk suatu jangka waktu tertentu). Peningkatan kinerja adalah suatu

kegiatan jangka panjang dan berkesinambungan (sustainability activities), direncanakan secara sistematis termasuk prioritasnya, diterapkan secara bertahap sesuai kondisi organisasi serta melibatkan banyak orang. Hasilnya sering tidak dapat dirasakan dalam waktu pendek, namun bila dilaksanakan dengan baik dapat mengubah budaya kerja dan pada gilirannya budaya perusahaan. Upaya peningkatan kinerja dapat dimulai dengan memberikan perhatian mendasar kepada SDM sebagai pelaku, salah satu diantaranya dalam bentuk pengembangan diri.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, dimana baik buruknya kinerja tidak hanya dilihat dari tingkat kuantitas yang dapat dihasilkan seseorang dalam bekerja, akan tetapi juga diukur dari segi kualitasnya. Kinerja pegawai dalam suatu organisasi ditentukan oleh kemampuan dan motivasi yang dimiliki oleh pegawai itu sendiri (Winardi, 2004:78).

Menurut Soprihanto, (1996:6) kinerja pegawai adalah hasil kerja seorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Menurut Soprihanto, aspek-aspek kinerja meliputi: Kualitas pekerjaan; Kuantitas pekerjaan, Kemampuan bekerja sendiri; Pemahaman dan pengenalan pekerjaan serta Kemampuan memecahkan persoalan.

Menurut pendapat Robbins (1996:218) tingkat kinerja pegawai akan sangat tergantung pada dua faktor yaitu kemampuan pegawai dan motivasi kerja. Kemampuan pegawai seperti : tingkat pendidikan, pengetahuan, dan pengalaman. Tingkat kemampuan akan dapat mempengaruhi hasil kinerja pegawai dimana semakin

tinggi tingkat kemampuan pegawai akan menghasilkan kinerja yang semakin tinggi pula. Faktor lain adalah motivasi kerja yaitu dorongan dari dalam pegawai untuk melakukan suatu pekerjaan. Dengan adanya motivasi kerja yang tinggi pegawai akan terdorong untuk melakukan suatu pekerjaan sebaik mungkin yang akan mempengaruhi hasil kinerja. Semakin tinggi motivasi yang dimiliki semakin tinggi pula kinerja yang dapat dihasilkan.

Dari pengertian tersebut di atas kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja atau kemampuan kerja yang diperlihatkan seseorang, sekelompok orang (organisasi) atas suatu pekerjaan pada waktu tertentu dapat berupa produk akhir (barang/jasa) berbentuk perilaku, kecakapan, kompetensi, sarana dan keterampilan spesifik yang dapat mendukung pencapaian tujuan dan sasaran organisasi. Dalam pencapaian kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang berada di dalamnya dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta peranan yang harus dilaksanakan sesuai tingkat kemampuan yang diperlukan dari pegawai.

Dalam berbagai literatur yang dikutip, pengertian tentang kinerja sangat beragam. Akan tetapi, dari berbagai perbedaan pengertian, dapat dikategorikan dalam dua garis besar pengertian kinerja, pertama, kinerja merujuk pada hasil, kinerja merupakan catatan hasil yang dihasilkan dari fungsi pekerjaan dan aktivitas selama periode waktu tertentu. Kedua, kinerja merujuk pada pengertian perilaku, kinerja merupakan semua perilaku yang berkaitan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja. Kinerja mencakup tindakan-tindakan dan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi. Kinerja bukan konsekuensi atau hasil tindakan, tetapi tindakan itu sendiri.

Kinerja (performance) merupakan aspek penting dalam upaya pencapaian suatu tujuan. Pencapaian tujuan yang maksimal

merupakan buah dari kinerja seseorang atau organisasi yang baik, begitu pula sebaliknya kegagalan dalam mencapai sasaran yang telah dirumuskan juga merupakan akibat dari kinerja seseorang atau organisasi yang optimal.

Beberapa konsep tersebut menunjukkan bahwa kinerja seseorang sangatlah penting, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengetahui hal itu perlu diketahui dimensi apa saja yang berhubungan dengan kinerja pegawai.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Tinggi rendahnya kinerja seorang pegawai tentunya ditentukan oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya baik secara langsung ataupun tidak langsung. Di samping itu kinerja dapat diukur apakah seorang bekerja hanya sekedar melepaskan tanggung jawab saja dan tidak bersungguh-sungguh di dalam menggunakan keahlian yang dimiliki dalam melaksanakan tugasnya.

Menurut Sastrohadiwiryo (1996:468) mengatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

1. **Tingkat Pendidikan** : Bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka hasil kerjaakan lebih baik begitu pula sebaliknya seseorang yang berpendidikan yang rendah maka hasil kerja rendah pula. Hal ini disebabkan bahwa mereka yang berpendidikan tinggi memperoleh pengetahuan dan informasi yang lebih banyak sehingga lebih banyak akan tercermin pada keterampilan dan pengetahuan dan akan berpengaruh terhadap keberhasilan tugasnya,
2. **Pengalaman Kerja** : Karyawan yang mempunyai pengalaman kerja yang banyak yang akan dapat membantu dalam melakukan pekerjaan yang dibebankan organisasi padanya, karena semakin

berpengalaman seorang karyawan maka semakin terampil dalam tugasnya,

3. Lingkungan Kerja : Setiap organisasi perlu membina lingkungan kerjanya yang meliputi hubungan sesama karyawan serta antara pimpinan dengan karyawan. Hubungan yang harmonis akan menimbulkan rasa kekeluargaan dalam memberikan motivasi tidak terhambat sehingga menyebabkan karyawan akan bergairah dalam bekerja dan sesuai dengan yang diharapkan pimpinan,
4. Keterampilan Kerja : Keterampilan yang dimiliki oleh karyawan sangat membantu dalam melaksanakan tugas sehari-hari,
5. Kesehatan : Dalam melaksanakan tugas seseorang karyawan harus menjaga kesehatan karena dengan kesehatan yang baik maka karyawan akan bergairah dalam bekerja. Untuk itu seorang karyawan haruslah menjaga kesehatan agar pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan tepat

Menurut Sugiyono (2006:121) Kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang ataupun sekelompok orang dalam suatu organisasi baik formal maupun informal, publik maupun swasta yang sangat dipengaruhi oleh beberapa factor sebagai berikut :

1. Kualitas Pekerjaan (Quality of Work), merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai. Yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapihan kerja, kecepatan kerja, kecepatan penyelesaian pekerjaan, keterampilan dan kecakapan.
2. Kuantitas Pekerjaan (Quantity of Work), banyaknya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan baru.
3. Pengetahuan Pekerjaan (Job Knowledge), merupakan proses

penempatan seorang pegawai yang sesuai dengan Backgroundpendidikan atau keahliannya dalam suatu pekerjaan. Hal ini ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.

4. Kerjasama Tim (Teamwork), melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertical atau kerjasama antar pegawai akan tetapi, kerjasama secara horizontal merupakan faktor penting dalam suatu kehidupan organisasi yaitu dimana antara pimpinan organisasi dengan para pegawainya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan timbal balik yang saling menguntungkan.
5. Kreatifitas (Creativity), merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara-cara atau inisiatif tersendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien. Serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.
6. Inovasi (Innovation), kemampuan menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi. Hal ini ditinjau dari ide-ide cemerlang dalam mengatasi permasalahan organisasi.
7. Inisiatif (Initiative) yaitu kemampuan untuk :
 - a. Tepat dalam langkah yang diambil untuk mengatasi kesulitan.
 - b. Kemampuan untuk melangkah atau melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan.
 - c. Mengambil tahapan pertama dalam kegiatan.

Menurut Wexley dan Yukl (2000:97) mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain adalah disiplin kerja dan motivasi kerja. Disiplin kerja diperlukan untuk menghasilkan kinerja yang bagus, dengan disiplin, pegawai akan berusaha untuk

melakukan pekerjaan semaksimal mungkin dan kinerja yang dihasilkan menjadi lebih bagus.

Menurut Robbins (2006:121) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1. Iklim organisasi

Iklim kerja dalam suatu organisasi sangatlah penting bagi pimpinan untuk memahami kondisi organisasi, karena ia harus menyalurkan bawahan sehingga mereka dapat mencapai tujuan pribadi dan tujuan organisasi. Dengan adanya iklim kerja yang kondusif, maka hal itu akan mempengaruhi kinerja pegawai.

2. Kepemimpinan

Peranan pemimpin harus mampu dan dapat memainkan peranannya dalam suatu organisasi, pemimpin harus mampu menggali potensi – potensi yang ada pada dirinya dan memanfaatkannya di dalam unit organisasi.

3. Kualitas Pekerjaan

Peranan pemimpin harus mampu dan dapat memainkan peranannya dalam suatu organisasi, pemimpin harus mampu menggali potensi – potensi yang ada pada dirinya dan memanfaatkannya di dalam unit organisasi.

4. Kemampuan Kerja

5. Kemampuan untuk mengatur pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya termasuk membuat jadwal kerja, umumnya mempengaruhi kinerja seorang pegawai.

6. Inisiatif

Inisiatif merupakan faktor penting dalam usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan. Untuk memiliki inisiatif dibutuhkan pengetahuan serta ketrampilan yang dimiliki para pegawai dalam usaha untuk meningkatkan hasil yang dicapainya.

7. Motivasi

Motivasi ini merupakan subyek yang penting bagi pimpinan, karena menurut definisi pimpinan harus bekerja dengan dan melalui orang lain. Pimpinan perlu memahami orang - orang berperilaku tertentu agar dapat mempengaruhinya untuk bekerja sesuai dengan yang diinginkan organisasi.

8. Daya tahan/ kehandalan

Apakah pegawai mampu membuat perencanaan dan jadwal pekerjaannya. Sebab akan mempengaruhi ketepatan waktu hasil pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seorang pegawai.

9. Kuantitas pekerjaan

Pekerjaan yang dilakukan pegawai harus memiliki kuantitas kerja tinggi dapat memuaskan yang bersangkutan dan perusahaan. Dengan memiliki kuantitas kerja sesuai dengan yang ditargetkan, maka hal itu akan dapat mengevaluasi kinerja pegawai dalam usaha meningkatkan prestasi kerjanya.

10. Disiplin kerja

Dalam memperhatikan peranan manusia dalam organisasi, agar dapat mencapai tujuan yang ditentukan diperlukan adanya kedisiplinan yang tinggi sehingga dapat mencapai suatu hasil kerja yang optimal atau mencapai hasil yang diinginkan bersama.

Menurut Simamora (1995:500) menyatakan kinerja sangat ditentukan oleh 3 (tiga) faktor yakni :

1. Faktor individual yang terdiri dari kemampuan dan keahlian; latar belakang; dan demografi.
2. Faktor psikologis yang terdiri dari persepsi; attitude; personality; pembelajaran; dan motivasi.
3. Faktor organisasi yang terdiri dari sumberdaya; kepemimpinan; penghargaan; struktur; dan job design.

Menurut Mangkunegara (2005:15) faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal : “Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.

3. Pengukuran Kinerja

Menurut Pasolong (2010:184) pengukuran kinerja pegawai penting dilakukan oleh instansi pelayanan publik. Dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, hambatan dan dorongan, atau berbagai faktor sukses bagi kinerja pegawai serta institusi maka terbukalah jalan menuju profesionalisasi, yaitu memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan selama ini. Untuk itu tujuan pengukuran kinerja adalah untuk memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya agar dapat membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.

Menurut Agus Dharma (2003:355) ada standar yang meliputi cara pengukuran atas kinerja yang mencakup dalam tiga hal, yaitu :

- a. Kuantitas kerja yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai.
- b. Kualitas kerja, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya).
Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran atau tingkat kepuasan yaitu seberapa baik penyelesaiannya
- c. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan.

Menurut Bambang Swasto (1996:47) mengemukakan bahwa kinerja merupakan tindakan atau pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur. Hal ini berkaitan dengan jumlah kuantitas pekerjaan. Ada

beberapa cara untuk mengukur kinerja secara umum, yaitu: Kuantitas; Kualitas; Pengetahuan tentang pekerjaan; Keputusan yang diambil; Perencanaan kerja; Perencanaan kerja; dan Daerah Organisasi.

Menurut Sudarmato, (2009:10) mengukur kinerja pegawai terkait dengan alat pengukuran kinerja yang digunakan. Terkait dengan alat pengukuran kinerja, secara garis besar diklasifikasikan dalam dua, yaitu : pertama, tipe penilaian yang dipersyaratkan, dengan penilaian relatif dan penilaian absolut. Kedua, fokus pengukuran kinerja dengan 3 model, yaitu; penilaian kinerja berfokus sifat, berfokus perilaku dan berfokus hasil.

Sebenarnya banyak factor yang dapat dijadikan sebagai ukuran kinerja, namun ukuran kinerja harus relevan dan signifikan. Selanjutnya standar kinerja menurut Ruky (2001:15) adalah : Quality of work, yaitu kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan bagi penggunaanya atau tidak, sehingga hal ini dijadikan sebagai standar kerja; Communication, yaitu pegawai mampu melakukan komunikasi yang baik antara pegawai ataupun dengan pimpinannya. Promptness, yaitu kecepatan bekerja yang diukur oleh tingkat waktu, sehingga pegawai dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan dan peningkatan kerja; Capability, yaitu kemampuan dalam bekerja yang semaksimal mungkin; dan Initiative, yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam pekerjaan.

Sedangkan Wibowo (2014:159) menjelaskan tipe ukuran kinerja berdasarkan ukuran, sebagai berikut:

1. Produktivitas. Produktivitas biasanya dinyatakan sebagai hubungan antara input dengan output fisik suatu proses. Oleh karena itu, produktivitas merupakan hubungan antar jumlah output dibandingkan dengan sumber daya yang dikonsumsi dalam memproduksi output. Ukuran produktivitas

misalnya menyelesaikan pekerjaan lebih dari 5 macam pekerjaan dalam sehari.

2. Kualitas. Pada kualitas biasanya termasuk ukuran internal seperti susut, jumlah ditolak, dan cacat per unit, maupun eksternal rating seperti kepuasan pelanggan atau penilaian frekuensi pemesanan ulang pelanggan.
3. Ketepatan waktu. Ketepatan waktu menyangkut penilaian pengukuran dalam hal pelayanan atau penyelesaian tugas dengan perbandingan tugas yang diberikan dengan waktu yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu menyangkut persentase pengiriman atau persentase pemesanan barang yang dijanjikan. Pada dasarnya, ketepatan waktu mengukur apakah orang melakukan apa yang dikatakan.
4. Cycle Time. Cycle time menunjukkan jumlah waktu yang diperlukan untuk maju dari satu titik ke titik lain dalam proses. Pengukuran ini mengukur berapa lama sesuatu dilakukan. Misalnya adalah seberapa lama waktu rata-rata yang diperlukan dari pelanggan menyampaikan pesanan sampai pelanggan benar-benar menerima pesanan, kemudian memberikan instruksi antar sesama rekan kerja saat bekerja kelompok.
5. Pemanfaatan sumberdaya. Pemanfaatan sumberdaya merupakan pengukuran sumberdaya yang dipergunakan lawan sumberdaya yang tersedia untuk dipergunakan. Pemanfaatan sumberdaya dapat diterapkan untuk mesin, komputer, kendaraan, dan bahkan orang.
6. Biaya. Banyaknya pengeluaran yang digunakan untuk organisasi dalam menghasilkan produk atau jasa. Biaya ini dikalkulasikan dalam semua aspek dan di hitung per unit.

Menurut Handoko (2000:135) pengukuran kinerja adalah usaha untuk merencanakan dan mengontrol proses pengelolaan pekerjaan sehingga dapat dilaksanakan sesuai tujuan yang telah ditetapkan, penilaian prestasi kerja juga merupakan proses mengevaluasi dan menilai prestasi kerja karyawan di waktu yang lalu atau untuk memprediksi prestasi kerja di waktu yang akan \ di antara teman kerja, maupun kepada bawahan dan atasan.

Seanjutnya menurut Dwiyanto (2006:50-51) mengenai indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi yaitu:

- b. Produktivitas, bahwa produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Dan pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dan output.
- c. Kualitas layanan, maksudnya bahwa kualitas dari pelayanan yang diberikan sangat penting untuk dipertahankan.
- d. Responsivitas (Daya Tanggap), maksudnya bahwa birokrasi harus memiliki kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- e. Responsibilitas (Tanggung Jawab), maksudnya bahwa pelaksanaan kegiatan harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan kebijakan birokrasi baik yang eksplisit maupun yang implisit.
- d. Akuntabilitas, maksudnya bahwa seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi tunduk kepada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, dimana para pejabat politik tersebut dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan rakyat.

Menurut Martoyo (2007:92) mengemukakan penilaian prestasi kerja, pada dasarnya merupakan penilaian yang sistematis terhadap penampilan kerja pegawai itu sendiri dan terhadap taraf potensi

pegawai dalam upayanya mengembangkan diri untuk kepentingan perusahaan/organisasi.

Menurut Simamora (2005:500) mendefinisikan penilaian kinerja adalah: “Penilaian Kinerja merupakan proses yang mengukur kinerja pegawai. Penilaian kinerja pada umumnya mencakup baik aspek kualitatif maupun kuantitatif dari kinerja pelaksana pekerjaan.”

Menurut Sulistiyani (2003:228) ada lima hal yang dapat dijadikan indikator kinerja pegawai antara lain:

- 1) Kualitas, menyangkut kesesuaian hasil dengan yang diinginkan.
- 2) Kuantitas, yaitu jumlah yang dihasilkan baik dalam nilai uang, jumlah unit atau jumlah lingkaran aktifitas.
- 3) Ketepatan waktu, sesuai dengan standar yang ditetapkan organisasi pelaksanaan kerja dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan
- 4) Kehadiran, jumlah kegiatan yang dihadiri pegawai dalam masa kerja organisasi.
- 5) Dampak interpersonal, menyangkut peningkatan harga diri, hubungan baik dan kerja sama di antara teman kerja, maupun kepada bawahan dan atasan.

Menurut Hasibuan (2005:153) mendefinisikan penilaian kinerja sebagai prosedur yang formal dilakukan di dalam organisasi untuk mengevaluasi pegawai dan sumbangan serta kepentingan bagi pegawai.

Kinerja adalah hasil kerjayang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja pegawai dapat dilihat berdasarkan indikator-indikator sebagai berikut :

- 1) Kualitas Kerja; merupakan kualitas kerja yang dicapai berdasarkan. Syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya adalah menunjukkan perhatian pada detail, akurasi, kecermatan dan ketelitian, mematuhi peraturan dan proses kesehatan dan keselamatan kerja, membuat keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan, mengembangkan solusi alternatif dan rekomendasi serta memilih tindakan yang

tepat, memahami dampak dari keputusan dan tindakan yang diambil.

- (2) Produktivitas; merupakan jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan. Adapun atribut produktivitas, meliputi faktor-faktor, sebagai berikut: menyelesaikan tugas kerja yang diberikan secara konsisten, menentukan dan mengatur prioritas kerja secara efektif, menggunakan waktu dengan efisien, memelihara tempat kerja tetap teratur sesuai dengan fungsinya.
- (3) Kerjasama; merupakan kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain (sesame anggota organisasi). Adapun atribut kerja sama, meliputi faktor-faktor, sebagai berikut: memelihara hubungan kerja yang efektif, dapat bekerja sama dalam tim, memberikan bantuan dan dukungan kepada orang lain, mengakui kesalahan sendiri dan mampu belajar dari kesalahan tersebut.
- (4) Inisiatif; merupakan semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya. Adapun atribut inisiatif, meliputi faktor-faktor, sebagai berikut: mempunyai inisiatif, menghasilkan ide, tindakan dan solusi yang inovatif, mencari tantangan baru, pengembangan diri dan kesempatan untuk belajar, membuat solusi alternatif pada saat memecahkan masalah.
- (5) Tanggung jawab; merupakan derajat pengikatan diri terhadap organisasi. Adapun atribut tanggung jawab, meliputi faktor-faktor sebagai berikut: hadir secara rutin dan tepat waktu, mengikuti instruksi-instruksi, bekerja secara mandiri, menyelesaikan tugas dan memenuhi tanggung jawab sesuai batas waktu yang ditentukan (Emmyah, 2009: 62-63).

Selanjutnya Hasibuan (2005:87) menambahkan penilaian kinerja adalah menilai rasio hasil kerjanya dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan pegawai.

Selain dari itu, pengukuran kinerja menurut Bernadin dan Russel yang dikutip oleh Kaswan (2012:187) yaitu sebagai berikut:

1. Kuantitas, jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam nilai dolar atau rupiah, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang telah disesuaikan. Kuantitas tidak hanya diukur dengan nominal saja, akan tetapi waktu yang dibutuhkan dalam bekerja juga merupakan penilaian kuantitas dalam bekerja. Contoh lain penilaian kuantitas seperti jumlah pekerjaan yang dihasilkan dibandingkan dengan waktu yang telah disediakan.
2. Kualitas, seberapa jauh atau baik proses atau hasil menjalankan aktivitas mendekati kesempurnaan, ditinjau dari kesesuaian dengan cara ideal menjalankan suatu kegiatan atau memenuhi tujuan yang dikehendaki oleh suatu aktivitas, dalam kualitas, yang dinilai adalah perilaku pegawai saat menjalankan tugasnya, sehingga perbedaan titik penilaian tidak sama dengan kuantitas dan akan memudahkan dalam penilaian kinerja.
3. Ketepatan waktu, seberapa baik sebuah aktivitas diselesaikan, atau hasil yang diproduksi, pada waktu yang paling awal yang dikehendaki dari sudut pandang koordinasi dengan output yang lain maupun memaksimum waktu yang ada untuk kegiatan-kegiatan lain.
4. Efektivitas biaya, seberapa jauh atau baik sumberdaya organisasi (misalnya manusia, moneter, teknologi, bahan) dimaksimumkan dalam pengertian memperoleh keuntungan tertinggi atau pengurangan dalam kerugian dari masing-masing unit atau contoh penggunaan sumberdaya. Biasanya biaya ini akan mempengaruhi kinerja. Semakin canggih alat yang digunakan maka akan semakin efektif pula biaya yang dikeluarkan untuk produksi.
5. Kebutuhan untuk supervisi, seberapa jauh atau baik seorang karyawan dapat melaksanakan fungsi kerja tanpa harus meminta

pengawasan atau memerlukan intervensi pengawasan untuk mencegah hasil yang merugikan.

6. Dampak interpersonal, seberapa jauh/baik karyawan meningkatkan harga diri, itikad baik (good will) dan kerjasama antar sesama karyawan dan bawahan.

Sedangkan menurut Kaswan (2012:205) menyebutkan beberapa hambatan situasional yang mungkin dalam kinerja, yaitu: presensi pegawai seperti ketidakhadiran atau keterlambatan dan pergantian karyawan lain; keterlambatan prosedur untuk mendapatkan persetujuan tindakan seperti lamanya persetujuan dari pihak atasan dalam menjalankan suatu tugas; dukungan administrasi yang tidak memadai; kondisi fisik kerjayangkurang memadai seperti kurangnya fasilitas alat dan ruangan kerja sehingga menyebabkan kendala kerja; ketidakmampuan mempekerjakan staf yang dibutuhkan, ini biasanya kesalahan saat pelaksanaan seleksi pegawai dan juga penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan bidangnya; kinerja bawahan yang tidak memadai; beban kerja yang tidak diperkirakan; beban kerja yang berlebihan; perubahan dalam kebijakan administrasi yang berlebihan; tekanan dari rekan kerja yang membatasi kinerja individu; komunikasi yang kurang memadai; kurang memadainya pelatihan, dan lainnya.

Menurut Surya Dharma (2005:101) menyebutkan indikator yang digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap kinerja pegawai adalah (1) pemahaman pengetahuan, (2) keahlian, (3) kepegawaian, (4) perilaku yang diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik.

Menurut Mahmudi (2005:7), bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu proses penilaian pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi mengenai efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, perbandingan hasil kerja

kegiatan dengan target dan efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan. Dalam hal ini, dalam pengukuran kinerja perlu ditentukan apakah yang menjadi tujuan penilaian tersebut, apakah pengukuran kinerja tersebut untuk menilai hasil kerja (performance outcomes) ataukah menilai perilaku personal (personality). Oleh karena itu pengukuran kinerja minimal mencakup tiga variabel yang harus menjadi pertimbangan yaitu, perilaku (proses), output (produk langsung suatu program) dan outcomes (dampak program).

4. Tujuan Penilaian/Pengukuran Kinerja

Menurut Rivai (2005:312), tujuan penilain kinerja atau prestasi kinerja yaitu :

- a. Untuk mengetahui tingkat prestasi karyawan.
- b. Pemberian imbalan yang sesuai.
- c. Mendorong pertanggungjawaban dari karyawan.
- d. Untuk pembeda antara karyawan yang satu dengan yang lainnya.
- e. Untuk pengembangan SDM seperti promosi, kenaikan jabatan, pelatihan dan penugasan kembali.
- f. Meningkatkan motivasi.
- g. Meningkatkan etos kerja.
- h. Memperkuat hubungan antara karyawan dengan supervisor melalui diskusi tentang kemajuan kerja karyawan.
- i. Sebagai alat untuk memperoleh umpan balik dari karyawan untuk memperbaiki desain pekerjaan, lingkungan kerja dan rencana karir selanjutnya.
- j. Riset seleksi sebagai kriteria keberhasilan.
- k. Sebagai salah satu sumber informasi untuk perencanaan SDM, karir dan keputusan perencanaan suksesi.
- l. Membantu menempatkan karyawan dengan pekerjaan yang sesuai untuk mencapai hasil baik secara menyeluruh.

- m. Sebagai sumber informasi untuk pengambilan keputusan yang berkaitan dengan gaji, upah, insentif, kompensasi dan berbagai imbalan lainnya.
- n. Sebagai penyaluran keluhan yang berkaitan dengan masalah pribadi maupun pekerjaan.
- o. Sebagai alat untuk menjaga tingkat kinerja.
- p. Sebagai alat untuk membantu dan mendorong karyawan untuk mengambil inisiatif dalam rangka memperbaiki kinerja.
- q. Untuk mengetahui efektivitas kebijakan SDM seperti seleksi, rekrutment, pelatihan dan analisis pekerjaan.
- r. Mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan-hambatan agar kinerja menjadi baik.
- s. Pemutusan hubungan kerja, pemberian sanksi maupun hadiah.

Menurut Sedarmayanti (2009:264), menyatakan bahwa penilaian kinerja bertujuan untuk:

- a. Membantu meningkatkan kinerja.
- b. Menetapkan sasaran bagi kinerja perorangan.
- c. Menilai kebutuhan pelatihan dan pengembangan.
- d. Menyepakati rencana untuk pengembangan karyawan di masa depan.
- e. Menilai potensi di masa depan untuk kenaikan pangkat.
- f. Memberi umpan balik kepada karyawan mengenai kinerja mereka.
- g. Memberi konsultasi kepada karyawan mengenai peluang karier.
- h. Menentukan taraf kinerja karyawan untuk maksud peninjauan gaji.
- i. Mendorong pimpinan untuk berpikir cermat mengenai kinerja staf pada umumnya dan faktor yang mempengaruhinya, termasuk gaya kepemimpinan dan perilaku mereka sendiri.

Selanjutnya menurut Mardiasmo (2009:120), tujuan pengukuran kinerja adalah:

- a. Untuk mengkomunikasikan strategi secara lebih baik (top down dan Bottom up).
- b. Untuk mengukur kinerja finansial dan non-finansial secara berimbang sehingga dapat ditelusuri perkembangan pencapaian strategi.
- c. Untuk mengakomodasikan pemahaman kepentingan manajer level menengah dan bawah serta memotivasi untuk mencapai goal congruence.
- d. Sebagai alat untuk mencapai kepuasan berdasarkan pendekatan individual dan kemampuan kolektif yang rasional.

Menurut Rivai (2005:312), tujuan penilain kinerja atau prestasi kinerja karyawan/pegawai yaitu :

- a. Untuk mengetahui tingkat prestasi karyawan.
- b. Pemberian imbalan yang sesuai.
- c. Mendorong pertanggungjawaban dari karyawan.
- d. Untuk pembeda antara karyawan yang satu dengan yang lainnya.
- e. Untuk pengembangan SDM seperti promosi, kenaikan jabatan, pelatihan dan penugasan kembali.
- f. Meningkatkan motivasi.
- g. Meningkatkan etos kerja.
- h. Memperkuat hubungan antara karyawan dengan supervisor melalui diskusi tentang kemajuan kerja karyawan.
- i. Sebagai alat untuk memperoleh umpan balik dari karyawan untuk memperbaiki desain pekerjaan, lingkungan kerja dan rencana karir selanjutnya.
- j. Riset seleksi sebagai kriteria keberhasilan.
- k. Sebagai salah satu sumber informasi untuk perencanaan SDM, karir dan keputusan perencanaan suksesi.

- l. Membantu menempatkan karyawan dengan pekerjaan yang sesuai untuk mencapai hasil baik secara menyeluruh.
- m. Sebagai sumber informasi untuk pengambilan keputusan yang berkaitan dengan gaji, upah, insentif, kompensasi dan berbagai imbalan lainnya.
- n. Sebagai penyaluran keluhan yang berkaitan dengan masalah pribadi maupun pekerjaan.
- o. Sebagai alat untuk menjaga tingkat kinerja.
- p. Sebagai alat untuk membantu dan mendorong karyawan untuk mengambil inisiatif dalam rangka memperbaiki kinerja.
- q. Untuk mengetahui efektivitas kebijakan SDM seperti seleksi, rekrutment, pelatihan dan analisis pekerjaan.
- r. Mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan-hambatan agar kinerja menjadi baik.
- s. Pemutusan hubungan kerja, pemberian sanksi maupun hadiah.

5. Manfaat Penilaian/Pengukuran Kinerja

Menurut Sedarmayanti (2009:264-265), menyatakan bahwa manfaat penilaian kerja adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan prestasi kerja
Dengan adanya penilaian, baik pimpinan maupun karyawan, memperoleh umpan balik dan mereka dapat memperbaiki pekerjaan dan prestasinya.
- b. Memberi kesempatan kerja yang adil
Penilaian akurat dapat menjamin karyawan memperoleh kesempatan menempati sisi pekerjaan sesuai kemampuannya.
- c. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan
Melalui penilaian kerja, terdeteksi karyawan yang kemampuannya rendah sehingga memungkinkan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka.
- d. Penyesuaian kompensasi

Melalui penilaian, pimpinan dapat mengambil keputusan dalam menentukan perbaikan pemberian kompensasi dan sebagainya.

e. Keputusan promosi dan emosi

Hasil penilaian kinerja dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk mempromosikan atau mendemosikan karyawan.

f. Mendiagnosis kesalahan desain pekerjaan

Kinerja yang buruk mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. Penilaian kinerja dapat membantu mendiagnosis kesalahan tersebut.

g. Menilai proses rekrutmen dan seleksi

Kinerja karyawan baru yang rendah dapat mencerminkan adanya penyimpangan proses rekrutmen dan seleksi.

Sedangkan Manfaat pengukuran kinerja menurut Mardiasmo (2009:120), adalah:

- a. Memberikan pemahaman mengenai ukuran yang digunakan untuk menilai kinerja manajemen;
- b. Memberikan arah untuk mencapai target kinerja yang telah ditetapkan;
- c. Untuk memonitor dan mengevaluasi pencapaian kinerja dan membandingkannya dengan target kinerja serta melakukan tindakan korektif untuk memperbaiki kinerja;
- d. Sebagai dasar untuk memberikan penghargaan dan hukuman (reward & punishment) serta obyektif atas pencapaian prestasi yang diukur sesuai dengan sistem pengukuran kinerja yang telah disepakati;
- e. Sebagai alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam rangka memperbaiki kinerja organisasi
- f. Membantu mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi

- g. Membantu memahami proses kegiatan instansi pemerintah; dan
- h. Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara obyektif.

Menurut Sony Yuwono,dkk, (2002:9), Manfaat Pengukuran kinerja yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Menelusuri kinerja terhadap harapan pelanggan sehingga akan membawa perusahaan lebih dekat pada pelanggannya dan membuat seluruh orang dalam organisasi terlibat dalam upaya memberi kepuasan kepada pelanggan.
- b. Memotivasi pegawai untuk melakukan pelayanan sebagai bagian dari mata rantai pelanggan dan pemasok internal
- c. Mengidentifikasi berbagai pemborosan sekaligus mendorong upaya-upaya pengurangan terhadap pemborosan tersebut
- d. Membuat suatu tujuan strategis yang biasanya masih kabur menjadi lebih konkret sehingga mempercepat proses pembelajaran organisasi.
- e. Membangun konsensus untuk melakukan suatu perubahan dengan reward atas perilaku yang diharapkan tersebut.

B. Defenisi Operasional

Penelitian terdahulu oleh pihak lain dapat dipakai dalam pengkajian yang berkaitan dengan Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah antara lain :

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
1	Salogo Wetapo	kinerja pegawai pada kantor Distrik Walesi Kabupaten Jayawijaya	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Distrik Walesi adalah tidak baik, demikian pula pada kualitas kerjanya,	Skripsi, Administrasi Publik.2010

			kuantitas kerjanya sedangkan pada ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kurang baik	
2	Herjuliani	Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang	Hasil penelitian ini adalah kinerja pegawai Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang sudah cukup baik, sudah memenuhi harapan dan sesuai dengan arahan yang telah diberikan. Tetapi masih ada pegawai yang lambat atau tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Selain dari itu juga pegawai Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang belum 100 % disiplin atau patuh terhadap peraturan yang sudah dibuat.	Universitas Maritim Raja Ali Haji.2017
3	Enda Permata	Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Pelawan Kabupaten Sarolangun	kinerja pegawai di kantor Camat Kecamatan Pelawan masih tinggi. Dari kelima dimensi kinerja pada poin 1 maka dimensi produktivitas dan kualitas masuk katagori sangat tinggi dan yang terendah adalah dimensi responsibilitas	Universitas Muhammadiyah Surakarta.2017

C. Defenisi Operasional

Setelah variabel – variabel telah diidentifikasi dan diklasifikasikan maka variabel-variabel tersebut perlu didefenisikan secara operasional. Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, menspesifikasikan/megelompokkan kegiatan ata memberikan sesuatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variable.

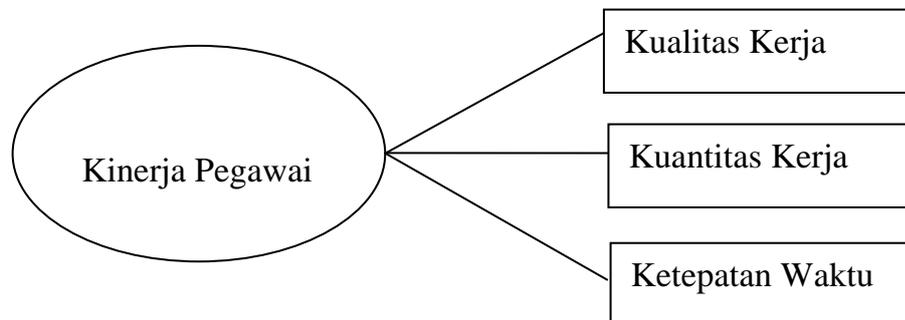
Kinerja pegawai pada kantor kelurahan kobakma kabupaten Mamberamo tengah adalah kuantitas, kualitas serta ketepatan waktu meyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawab pegawai kelurahan kobakma.

- a. Kualitas Kerja adalah mutu kerja pegawai yang dilaksanakan sesuai tugasnya masing-msaing.
- b. Kuantitas Kerja adalah jumlah pekerjaan yang diselesaikan pegawai dalam waktu yang telah ditentukan.
- c. Ketepatan Waktu kerja pegawai adalah waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan.

D. Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam defenisi operasional, maka dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian ini sebagaimana gambar 2.1.

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual Penelitian



Pada gambar 2.1 kerangka konseptual penelitian di atas, untuk memahami Kinerja pegawai pada kantor kelurahan kobakma kabupaten Mamberamo melalui indikator-indikator adalah kualitas kerja, kuantitas kerja dan ketepatan waktu.

BAB III

METODE DAN TEKNIK PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian untuk memperoleh data yaitu Kantor kelurahan kobakma kabupaten Mamberamo tengah.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian \pm 1 Bulan

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penulisan ini adalah menggunakan penelitian deskriptif, menurut **Sugiyono (2011:11)** penelitian deskriptif, adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.

C. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut **Sugiyono (2009 ; 90)**, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dari pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai pada kelurahan kobakma kabupaten Mamberamo tengah yang berjumlah 14 orang.

b. Sampel

Menurut **Sugiyono (2009:90)** teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan sampel jenuh, dimana penentuan sampel bila sebagian anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dengan demikian jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 14 pegawai yang merupakan jumlah populasi.

C. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah perangkat untuk menggali data primer dari responden sebagai sumber data terpenting dalam sebuah penelitian survey. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua instrument penelitian yaitu Kuesioner dengan menggunakan Skala Likert. Menurut **Sugiyono (2003:107)**, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social dengan kategori sebagai berikut:

- | | | |
|----------------------|------------|-----|
| a. Sangat Baik | Nilai skor | = 4 |
| b. Baik | Nilai skor | = 3 |
| c. Tidak Baik | Nilai skor | = 2 |
| d. Sangat Tidak Baik | Nilai skor | = 1 |

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Selalu ada hubungan antara pengumpulan data dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan. Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) **Pengamatan** (*Observation*)

Suatu cara memperoleh data melalui kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan yang relevan dengan objek penelitian

2) **Kuesioner** (*Questioner*)

Menurut **Sugiyono (2011:162)**, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3) **Penelitian Pustaka** (*Library Reseach*).

Penelitian pustaka yaitu suatu teknik pengumpulan data melalui perpustakaan, baik berupa buku buku literatur, diktat-diktat, bahan kuliah, Peraturan-Peraturan, Undang-Undang dan sebagainya yang memuat keterangan/informasi dibutuhkan dalam penelitian ini.

E. Teknik Analisa Data

Menurut **Hasan (2006:24)**, analisa data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus tertentu. Teknik analisa data deskriptif dapat menggunakan skor (skala ordinal), persentase (skala nominal), nilai rata-rata (mean), data yang sering muncul (modus), nilai tengah data (mendian) dan analisa data deskriptif lain yang memiliki sumber (referensi) yang dapat dipercaya secara ilmiah.

Jumlah skor ideal (skor maksimum) : 4 x jumlah responden
 : 4 x 14
 : 56

Jumlah skor terendah (skor minimum) : 1 x Jumlah Responden

: 1 x 14

: 14

Berdasarkan jumlah skor ideal (56) dan jumlah skor rendah (14) maka tabel interpretasi skor sebagai berikut:

Tabel InterpretasiSkor

No	Interval jumlah skor	Interprestasi
1	$42 < s/d \leq 56$	Sangat Baik
2	$28 < s/d \leq 42$	Baik
3	$14 < s/d \leq 28$	Tidak Baik
4	$1 < s/d \leq 14$	Sangat Tidak Baik

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Keadaan Lokasi Penelitian

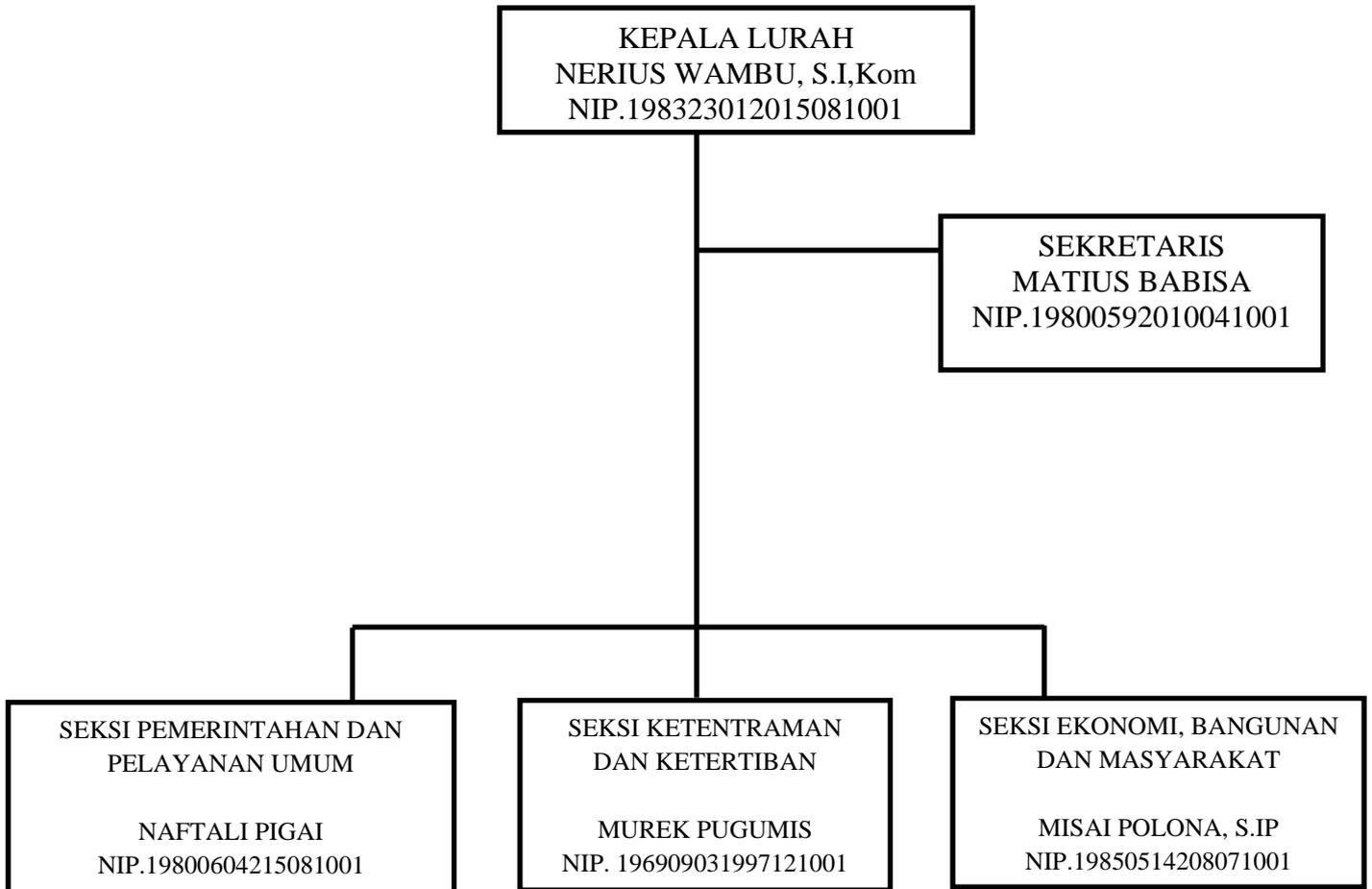
a. Terbentuknya Kota Wamena

Distrik Kobakma berdiri pada tahun 1996 berdasarkan Peraturan pemerintahan Nomor 56 Tahun 1996 dan SK Gubernur Kepala daerah tingkat I Propinsi Irian Jaya nomor 11 Tahun 1998.

Distrik Kobakma memiliki luas ± 24.000 km² dan berada di antara gunung-gunung dan bukit-bukit. Secara administrasi pemerintahan Distrik Kobakma terdiri dari 15 kampung yaitu kampung Kobakma, kampung Boroges, Kampung Moga, Kampung Gimbis, Kampung Dokle, Kampung Seralema, Kampung Wiyugobak, Kampung Semberagulik, Kampung Baluklabuk, kampung Andum, Kampung Ninigagas, Kampung Yagaliam, kampung Keniwa, Kampung Luarima, Kampung Gwagi. Adapun batas administrasi Distrik Kobakma adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara perbatasan dengan Distrik Megambilis
- Sebelah selatan berbatasan langsung dengan Distrik Ilugwa
- Sebelah Timur berbatasan langsung dengan Distrik Elelim, Kabupaten Yalimo
- Sebelah Barat berbatasan dengan Distrik Eragayam.

STRUKTUR ORGANISASI KELURAHAN KOBAKMA



b. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan

1. Kedudukan

Kelurahan merupakan perangkat Distrik sebagai pelaksana sebagian tugas Kepala Distrik yang mempunyai wilayah tertentu. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Distrik.

2. Tugas Pokok

Kelurahan mempunyai tugas pokok melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan berdasarkan pelimpahan sebagian

kewenangan dari Bupati sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku

3. Fungsi Kelurahan

Untuk menyelenggarakan tugas pokok, Kelurahan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a Pelaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan
- b Pemberdayaan masyarakat
- c Pelayanan masyarakat
- d Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- e Pemeliharaan sarana prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- f Pembinaan lembaga kemasyarakatan
- g Pelaksanaan kegiatan lain sesuai kebijakan Bupati

c. Uraian Tugas

1. Lurah

Lurah mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan dan mengendalikan penyelenggaraan pelaksanaan sebagian kewenangan pemerintah daerah, untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah di wilayah kerjanya.

2. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan teknis oprasional dan administratif kepada seluruh satuan organisasi dalam lingkungan Kelurahan. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, Sekretaris mempunyai fungsi:

- a Pelayanan teknis administratif umum di lingkungan Kelurahan.
- b Pelaksanaan penyelenggaraan dan persiapan penyusunan anggaran.
- c Penyusunan rencana kegiatan tahunan Kelurahan.

- d Pelaksanaan penyelenggaraan administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan dokumentasi serta informasi pembangunan.
 - e Penyelenggaraan pembinaan organisasi dan tata laksana.
 - f Penyelenggaraan urusan rumah tangga, kearsipan, kehumasan dan protokol
 - g Penyelenggaraan terciptanya tertib administrasi, tertib organisasi dan tertib hukum.
 - h Pelaksanaan tugas kedinasan lain atas petunjuk atasan.
3. Seksi – Seksi
- a. Seksi tata pemerintahan dan pelayanan umum

Seksi pemerintahan dan pelayanan umum mempunyai tugas lurah yang meliputi pemerintahan umum, kelurahan dan desa, melaksanakan urusan administrasi kependudukan dan catatan sipil, pembinaan politik dalam negeri serta pembinaan supremasi hukum dan administrasi pemerintahan. Untuk penyelenggaraan tugas yang di maksud di atas, seksi pemerintahan dan pelayanan umum mempunyai fungsi:

 - a) Penyelenggaraan pemerintahan umum dan pengadministrasian kependudukan dan catatan sipil serta pembinaan politik dalam negeri.
 - b) Pelaksanaan urusan wajib daerah dan urusan lain tingkat kelurahan sesuai dengan tugas bidangnya.
 - c) Penyelenggaraan pembinaan administrasi pemerintahan di kelurahan.
 - d) Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintah.
 - e) Pelaksanaan tugas pembantu.

- f) Melaksanakan urusan administrasi kependudukan dan catatan sipil, serta binaan politik dalam negeri.
- g) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan.

b. Seksi pemberdayaan masyarakat

Seksi pemberdayaan masyarakat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas lurah dalam mengumpulkan dan menyiapkan bahan pedoman petunjuk teknis, melakukan penyusunan rencana dan program serta kegiatan pembinaan pemberdayaan masyarakat, kesejahteraan sosial, mental dan spiritual dan kegiatan urusan kesejahteraan sosial lainnya sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud tersebut di atas seksi pemberdayaan masyarakat berfungsi :

1. Menyiapkan pedoman petunjuk teknis dalam pelaksanaan kegiatan ketentraman dan ketertiban
2. Mengumpulkan bahan dalam rangka pembinaan ketentraman dan ketertiban serta kemasyarakatan
3. Menyusun rencana bagi pelaksanaan koordinasi dan pembinaan kesatuan dalam wilayah kelurahan
4. Penyusunan laporan pelaksanaan tugas secara berkala berdasarkan tugas pokok dan fungsinya
5. Pemberian petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan dengan lancar
6. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan atasan

2. Keadaan Responden

a. Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun keadaan responden berdasarkan jenis kelamin yang mengurus surat Kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah

Tabel 4.1

Keadaan responden berdasarkan Jenis Kelamin pada Kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	%
1	Laki-Laki	9	64,28
2	Perempuan	5	35,71
	Jumlah	14	100

Sumber : Kantor Kelurahan Kobakma.Tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa sebagian besar pengurusan surat-surat pada Kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah bejenis Kelamin laki-laki berjumlah 9 orang atau 64,28%.kelamin perempuan dengan jumlah 5 orang atau 35,71% .

b. Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Adapun keadaan responden berdasarkan Tingkat Pendidikan Kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah.

Tabel 4.2

Keadaan responden berdasarkan tingkat pendidikan pada Kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah

No	Pendidikan	Frekuensi (f)	%
1	Sarjana	6	42,85
3	SMA/SMK	8	57,14
	Jumlah	14	100

Sumber : Kantor Kelurahan .Tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa sebagian besar pengurusan surat-surat pada Kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah berpendidikan Sarajana sebanyak 6 orang atau 42,85%, SMA/SMK yakni sebanyak 8 orang atau 57,14%.

c. Keadaan Responden Berdasarkan Umur

Adapun keadaan responden berdasarkan Umur Kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah

Tabel 4.3
Keadaan responden berdasarkan umur pada Kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah

No	Umur	Frekuensi	Persentase %
1	25 – 35	1	7,14
2	35 – 45	7	50
3	45 - 55	4	2,85
4	55 – 65	2	14,28
Jumlah		14	100%

Sumber : Kantor Kelurahan.Tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa sebagian besar pengurusan surat-surat pada Kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah yakni usia 25 – 35 sebanyak 21 orang atau 35%, usia 35 – 45 sebanyak 20 orang atau 33,3%, usia atau 45 - 55sebanyak 16 orang atau 26,6% dan usia atau 55 – 65 sebanyak 3 orang atau 5%.

C. Analisa Data

1. Deskripsi Variabel Penelitian

Kinerja Pegawai

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Bagaimanakah Kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten

Mamberamo Tengah. Dengan indikatornya yaitu Kualitas kerja, Kuantitas kerja, dan Ketepatan Waktu.

1. Indikator Kualitas Kerja

Untuk mengukur indikator kualitas kerja, peneliti menjelaskan perhitungan dan analisa berdasarkan tabel berikut :

Tabel 4.4

Tanggapan responden tentang bekerja sama dengan pegawai lain dalam menyelesaikan pekerjaan

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	3	12
2	Baik	3	6	18
3	Tidak Baik	2	3	6
4	Sangat Tidak Baik	1	2	2
	Jumlah		14	38

Sumber : *Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.4 diatas hanya sebanyak 12 skor atau 3 responden menjawab sangat baik, sebanyak 18 skor atau 6 responden menjawab baik, 6 skor atau 2 responden menjawab tidak baik, sebanyak, 2 skor atau 2 responden menjawab sangat tidak baik. Jumlah skor hasil perhitungan adalah 38 dengan predikat baik.

Tabel 4.5

Tanggapan responden tentang menyelesaikan pekerjaan dengan rapi

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	4	16
2	Baik	3	6	18
3	Tidak Baik	2	3	6
4	Sangat Tidak Baik	1	1	2
	Jumlah		14	42

Sumber : *Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.5 diatas hanya sebanyak 16 skor atau 4 responden menjawab sangat baik, sebanyak 18 skor atau 6 responden menjawab baik, 6 skor atau 3 responden menjawab tidak baik, sebanyak, 1 skor atau 2 responden menjawab sangat tidak baik. Jumlah skor hasil perhitungan adalah 42 dengan predikat baik.

Tabel 4.6
Tanggapan responden tentang kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	6	24
2	Baik	3	5	15
3	Tidak Baik	2	3	6
4	Sangat Tidak Baik	1	0	0
	Jumlah		14	45

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.6 diatas hanya sebanyak 24 skor atau 6 responden menjawab sangat baik, sebanyak 15 skor atau 5 responden menjawab baik, 6 skor atau 3 responden menjawab tidak baik, sebanyak, 0 skor atau 0 responden menjawab sangat tidak baik. Jumlah skor hasil perhitungan adalah 45 dengan predikat sangat baik.

Tabel 4.7
Tanggapan responden tentang menyelesaikan pekerjaan sesuai standar yang ditetapkan pimpinan

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	2	8
2	Baik	3	8	24
3	Tidak Baik	2	3	6
4	Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah			14	39

Sumber : *Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.7 diatas hanya sebanyak 8 skor atau 2 responden menjawab sangat baik, sebanyak 24 skor atau 8 responden menjawab baik, 6 skor atau 3 responden menjawab tidak baik, sebanyak, 1 skor atau 1 responden menjawab sangat tidak baik. Jumlah skor hasil perhitungan adalah 39 dengan predikat baik.

Tabel 4.8
Tanggapan responden tentang mampu bekerjasama antara pegawai

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	3	12
2	Baik	3	8	24
3	Tidak Baik	2	2	4
4	Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah			14	41

Sumber : *Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.8 diatas hanya sebanyak 12 skor atau 3 responden menjawab sangat baik, sebanyak 24 skor atau 8 responden menjawab baik, 4 skor atau 2 responden menjawab tidak baik, sebanyak, 1 skor atau 1 responden menjawab sangat tidak

baik. Jumlah skor hasil perhitungan adalah 41 dengan predikat baik.

2. Kuantitas Kerja

Untuk mengukur indikator kuantitas kerja, peneliti menjelaskan penghitungan dan analisa berdasarkan tabel berikut:

Tabel 4.9

Tanggapan responden diberikan kesempatan berinisiatif sendiri untuk mencapai target kerja yang ditetapkan pimpinan

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	3	12
2	Baik	3	6	18
3	Tidak Baik	2	3	6
4	Sangat Tidak Baik	1	2	2
Jumlah			14	38

Sumber : *Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.9 diatas hanya sebanyak 12 skor atau 3 responden menjawab sangat baik, sebanyak 18 skor atau 6 responden menjawab baik, 6 skor atau 3 responden menjawab tidak baik, sebanyak, 2 skor atau 2 responden menjawab sangat tidak baik. Jumlah skor hasil perhitungan adalah 38 dengan predikat baik.

Tabel 4.10

Tanggapan responden mampu mengerjakan pekerjaan yang telah ditentukan

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	4	16
2	Baik	3	6	18
3	Tidak Baik	2	3	10
4	Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah			14	45

Sumber : *Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.10 diatas hanya sebanyak 16 skor atau 4 responden menjawab sangat baik, sebanyak 18 skor atau 6 responden menjawab baik, 10 skor atau 3 responden menjawab tidak baik, sebanyak, 1 skor atau 1 responden menjawab sangat tidak baik. Jumlah skor hasil perhitungan adalah 45 dengan predikat sangat baik.

Tabel 4.11

Tanggapan responden dapat memenuhi beban kerja yang telah ditetapkan pimpinan

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	2	8
2	Baik	3	7	21
3	Tidak Baik	2	3	6
4	Sangat Tidak Baik	1	2	2
Jumlah			14	37

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.11 diatas hanya sebanyak 8 skor atau 2 responden menjawab sangat baik, sebanyak 21 skor atau 7 responden menjawab baik, 6 skor atau 3 responden menjawab tidak baik, sebanyak, 2 skor atau 2 responden menjawab sangat tidak baik. Jumlah skor hasil perhitungan adalah 37 dengan predikat baik.

Tabel 4.12

Tanggapan responden mampu mencapai target yang ditetapkan pimpinan

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	1	4
2	Baik	3	8	24
3	Tidak Baik	2	3	6
4	Sangat Tidak Baik	1	2	2
Jumlah			14	36

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.12 diatas hanya sebanyak 4 skor atau 1 responden menjawab sangat baik, sebanyak 24 skor atau 8 responden menjawab baik, 6 skor atau 3 responden menjawab tidak baik, sebanyak, 2 skor atau 2 responden menjawab sangat tidak baik. Jumlah skor hasil perhitungan adalah 36 dengan predikat baik.

Tabel 4.13

Tanggapan responden dapat bertanggung jawab setiap pekerjaan yang diberikan

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	5	20
2	Baik	3	5	15
3	Tidak Baik	2	3	6
4	Sangat Tidak Baik	1	1	1
	Jumlah		14	42

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.13 diatas hanya sebanyak 20 skor atau 5 responden menjawab sangat baik, sebanyak 15 skor atau 5 responden menjawab baik, 6 skor atau 3 responden menjawab tidak baik, sebanyak, 1 skor atau 1 responden menjawab sangat tidak baik. Jumlah skor hasil perhitungan adalah 42 dengan predikat baik.

3. Ketepatan Waktu

Untuk mengukur indikator ketepatan waktu, peneliti menjelaskan penghitungan dan analisa berdasarkan tabel berikut:

Tabel 4.14
Tanggapan responden ketepatan petugas dalam melayani setiap
harinya

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	2	8
2	Baik	3	7	21
3	Tidak Baik	2	5	10
4	Sangat Tidak Baik	1	0	0
	Jumlah		14	39

Sumber : *Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.14 diatas hanya sebanyak 8 skor atau 2 responden menjawab sangat baik, sebanyak 21 skor atau 7 responden menjawab baik, 10 skor atau 5 responden menjawab tidak baik. Jumlah skor hasil perhitungan adalah 39 dengan predikat baik.

Tabel 4.15
Tanggapan responden kepastian penyelesaian pelayanan

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	3	12
2	Baik	3	6	18
3	Tidak Baik	2	2	4
4	Sangat Tidak Baik	1	3	3
	Jumlah		14	37

Sumber : *Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.15 diatas hanya sebanyak 12 skor atau 3 responden menjawab sangat baik, sebanyak 18 skor atau 6 responden menjawab baik, 4 skor atau 2 responden menjawab tidak baik, sebanyak, 3 skor atau 3 responden menjawab sangat tidak baik. Jumlah skor hasil perhitungan adalah 37 dengan predikat sangat baik.

Tabel 4.16
Tanggapan responden ketepatan dalam waktu pelayanan

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	2	8
2	Baik	3	8	24
3	Tidak Baik	2	2	4
4	Sangat Tidak Baik	1	2	2
Jumlah			14	38

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.11 diatas hanya sebanyak 8 skor atau 2 responden menjawab sangat baik, sebanyak 24 skor atau 8 responden menjawab baik, 2 skor atau 4 responden menjawab tidak baik, sebanyak, 2 skor atau 2 responden menjawab sangat tidak baik. Jumlah skor hasil perhitungan adalah 38 dengan predikat baik.

Tabel 4.12
Tanggapan responden pelayanan diberikan tepat waktu

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	1	4
2	Baik	3	4	12
3	Tidak Baik	2	8	16
4	Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah			14	33

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.12 diatas hanya sebanyak 4 skor atau 1 responden menjawab sangat baik, sebanyak 12 skor atau 4 responden menjawab baik, 16 skor atau 8 responden menjawab tidak baik, sebanyak, 1 skor atau 1 responden menjawab sangat tidak baik. Jumlah skor hasil perhitungan adalah 33 dengan predikat baik.

Tabel 4.13
Tanggapan responden mampu mengerjakan dengan jangka waktu yang ditentukan

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	3	12
2	Baik	3	3	9
3	Tidak Baik	2	6	12
4	Sangat Tidak Baik	1	2	2
	Jumlah		14	35

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.13 diatas hanya sebanyak 12 skor atau 3 responden menjawab sangat baik, sebanyak 9 skor atau 3 responden menjawab baik, 12 skor atau 6 responden menjawab tidak baik, sebanyak, 2 skor atau 2 responden menjawab sangat tidak baik. Jumlah skor hasil perhitungan adalah 35 dengan predikat baik.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan, maka pembahasannya adalah sebagai berikut :

1. Indikator Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran atau tingkat kepuasan yaitu seberapa baik penyelesaiannya.

Tabel 4.14
Rata-Rata Indikator kualitas kerja

No	Uraian	Jumlah Frekuensi	Nilai Skor	Predikat
1	Bekerja sama dengan pegawai lain dalam menyelesaikan pekerjaan	14	38	Baik
2	Menyelesaikan pekerjaan dengan rapi	14	42	Baik
3	Kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	14	45	Sangat Baik
4	Menyelesaikan pekerjaan sesuai standar yang ditetapkan pimpinan	14	39	Baik
5	Mampu bekerjasama antara pegawai	14	41	Baik
		14	41	Baik

Sumber : *Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan data pada tabel 4.14 di atas, hasil analisis tanggapan responden mengenai indikator kualitas kerja rata-rata skor 41 dengan predikat baik, Berdasarkan hasil penelitian kualitas kerja yang diberikan oleh Kantor di kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah sudah baik, dengan melihat indikator penilaian kualitas kerja pegawai seperti kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dengan skor 45, menyelesaikan pekerjaan dengan rapi dengan skor 42, mampu bekerjasama antara pegawai skor 41, menyelesaikan pekerjaan sesuai standar ditetapkan dengan skor 39 dan bekerjasama dengan pegawai lai dalam menyelesaikan pekerjaan. Dengan semakin baiknya kinerja pegawai dari aspek kualitas kerja pegawai diharapkan dapat perbaiki dan terus ditingkatkan sehingga kedepanya pelayanan kepada masyarakat semakin lebih baik lagi.

2. Kuantitas Kerja

Kualitas kerja adalah seberapa jauh atau baik proses atau hasil menjalankan aktivitas mendekati kesempurnaan, ditinjau dari kesesuaian dengan cara ideal menjalankan suatu kegiatan atau memenuhi tujuan yang dikehendaki oleh suatu aktivitas, dalam kaulitas, yang dinilai adalah perilaku pegawai saat menjalankan tugasnya, sehingga perbedaan titik penilaian tidak sama dengan kuantitas dan akan memudahkan dalam penilaian kinerja

Tabel 4.15
Rata-Rata Indikator Kuantitas kerja

No	Uraian	Jumlah Frekuensi	Nilai Skor	Predikat
1	Diberikan kesempatan berinisiatif sendiri untuk mencapai target kerja yang ditetapkan pimpinan	14	38	Baik
2	Mampu mengerjakan pekerjaan yang telah ditentukan	14	45	Baik
3	Dapat memenuhi beban kerja yang telah ditetapkan pimpinan	14	37	Baik
4	Mampu mencapai target yang ditetapkan pimpinan	14	36	Baik
5	Dapat bertanggung jawab setiap pekerjaan yang diberikan	14	42	Baik
		14	39,6	Baik

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Berdasarkan pada tabel 4.15 di atas Indikator Waktu Penyelesaian pada pelayanan Kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah rata-rata skor 39,6 dengan predikat baik, Dengan melihat indikator penilaian kuantitas kerja pegawai seperti dapat menyelesaikan pekerjaan yang banyak meskipun harus lembur; jumlah pekerjaan yang saya selesaikan sangat penting bagi organisasi/kantor; dalam menyelesaikan pekerjaan pegawai selalu meminimalisir jumlah

kesalahan; mempunyai kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan yang lebih berat daripada dari biasanya; dan mempunyai kemampuan menyelesaikan suatu pekerjaan tanpa bantuan orang lain. Oleh karena itu dengan melihat hasil penelitian tersebut dapat dimana kuantitas kerja yang dilakukan pegawai Pada kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah sudah baik. Hal ini ditandai dengan hasil analisi penelitian kuantitas kerja dengan rata-rata Skor kuantitas kerja 39,6 dengan predikat baik. Dengan demikian kinerja pegawai sudah baik sehingga kinerja pegawai dari aspek kuantitas kerja pegawai diharapkan dapat perbaiki dan terus ditingkatkan sehingga kedepannya pelayanan kepada masyarakat semakin lebih baik lagi.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan Waktu adalah seberapa baik sebuah aktivitas diselesaikan, atau hasil yang diproduksi, pada waktu yang paling awal yang dikehendaki dari sudut pandang koordinasi dengan output yang lain maupun memaksimalkan waktu yang ada untuk kegiatan-kegiatan lain

Tabel 4.16
Rata-Rata Indikator Ketepatan waktu

No	Uraian	Jumlah Frekuensi	Nilai Skor	Predikat
1	Ketepatan petugas dalam melayani setiap harinya	14	39	Baik
2	Kepastian penyelesaian pelayanan	14	37	Baik
3	Ketepatan dalam waktu pelayanan	14	38	Baik
4	Pelayanan diberikan tepat waktu	14	33	Baik
5	Mampu mengerjakan dengan jangka waktu yang ditentukan	14	35	Baik
	Ketepatan petugas dalam melayani setiap harinya	14	36,4	Baik

Sumber : *Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan data pada tabel 4.16 di atas Indikator Kompetensi Pelaksana pada pelayanan Kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah rata-rata skor 36,4 dengan predikat baik. Dengan melihat indikator penilaian ketetapan waktu seperti selalu menggunakan waktu dengan efisien; mampu mengerjakan tugas lebih cepat dari sebelumnya; selalu menepati waktu dalam melaksanakan tugas; selalu hadir dan pulang secara rutin dan tepat waktu; selalu teliti dan rapi dalam dalam menyelesaikan suatu pekerjaan; dan selalu menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan tepat. Oleh karena itu dengan melihat hasil penelitian tersebut dimana ketetapan waktu penyelesaian pekerjaan yang dilakukan pegawai Pada kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah sudah baik. Hal ini ditandai dengan hasil analisa penelitian ketetapan waktu penyelesaian pekerjaan dengan rata-rata Skor kuantitas kerja 36,4 dengan predikat baik. Dengan demikian kinerja pegawai baik sehingga kinerja pegawai dari aspek ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan diharapkan dapat terus ditingkatkan sehingga kedepannya pelayanan kepada masyarakat semakin lebih baik lagi.

Tabel 4.27

Rekapitulasi pada rata-rata pada Variabel Kinerja Pegawai

No	Uraian Tugas	Frekuensi	Jumlah Skor	predikat
1	Kualitas kerja	14	41	Baik
2	Kuantitas kerja	14	40	Baik
3	Ketepatan waktu	14	36	Baik
Rata-rata		14	39	Baik

Berdasarkan tabel 4.27 diatas untuk mendapatkan nilai rata-rata 39 dengan predikat baik dimana dilihat masing-masing indikator Kualitas kerja pegawai dikantor kelurahan kobakma kabupaten Mamberamo tengah baik (41), hal ini karena selalu mengerjakan

tugas-tugas rutin, hasil pekerjaan yang sudah diselesaikan, kesesuaian penyelesaian pekerjaan sesuai dengan target, adanya perhatian terhadap kualitas pekerjaan yang dikerjakan, dan keseriusan dalam menyelesaikan pekerjaan belum memberikan hasil kerja yang baik oleh karena itu perlu pelatihan dan bimbingan kepada pegawai dikantor kelurahan kobakma kabupaten Mamberamo tengah agar memahami betapa pentingnya kualitas kerja dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, Kuantitas kerja secara umum baik (40), disebabkan dapat menyelesaikan pekerjaan yang banyak meskipun harus lembur; jumlah pekerjaan di selesaikan sangat penting bagi organisasi/kantor; dalam menyelesaikan pekerjaan pegawai selalu meminimalisir jumlah kesalahan; mempunyai kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan yang lebih berat daripada dari biasanya; dan mempunyai kemampuan menyelesaikan suatu pekerjaan tanpa bantuan orang lain. Hal ini dikarenakan kurang memahami kuantitas kerja yang diselesaikan, sehingga kinerja pegawai tidak serius menyelesaikan pekerjaan, Ketepatan Waktu baik (36), dimana pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu, selalu menggunakan waktu dengan efisien, mampu mengerjakan tugas lebih cepat dari sebelumnya, selalu tepat waktu dalam melaksanakan tugas, selalu hadir dan pulang sesuai waktu yang ditentukan, selalu teliti dan rapi dalam menyelesaikan pekerjaan, dan selalu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Kinerja pegawai di kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah. dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indikator kualitas kerja menunjukkan rata-rata skor 41 dengan predikat baik.
2. Indikator kuantitas kerja menunjukkan rata-rata skor 40 dengan predikat baik.
3. Indikator ketepatan waktu menunjukkan rata-rata skor 36 dengan predikat baik.
4. Variable kinerja pegawai menunjukkan rata-rata skor 39 dengan predikat baik.

B. Saran

Dari kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang di berikan
2. Mampu mencapai target yang telah diberikan oleh pimpinan agar pekerjaan dapat di terlaksana dengan baik
3. Saling menjaling kerjasama antara pegawai agat tercipta rasa keharmonisan dalam bekerja.
4. Kantor Kelurahan kobakam perlu lebih meningkatkan lagi kinerja pegawai sehingga kualitas kerja, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu dapat ditingkatkan dan mutu kinerja pegawai perlu ditingkatkan lagi dengan memberikan pelatihan.
5. Kepala distrik dapat membantu lebih meningkatkan kinerja pegawai dengan mengadakan pelatihan-pelatihan yang up to date, dan menambah referensi

mengenai tupoksi kerja masing-masing pegawai sehingga dapat meningkatkan kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Arikunto, Suharismi 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Bambang, Swasto, 2003, *Perkembangan Sumber Daya Manusia*, Bayu Media, Malang.
- Depertemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2005, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi 3*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Drama, Agus, 2003, *Manajemen Supervise (Petunjuk Praktis Bagi Supervisor)*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Dharma, Surya, 2005, *Manajemen Kinerja Falsafah, Teori Dan Penerapannya*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2006, *Budaya Peternalisme Dalam Birokrasi Pelayanan Publik*, Policy Brief, Ceterfor Pupolation And Policy Studies,UGM, Yogyakarta.
- .
- Handoko, T Hani, 2000, *Menajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia, Edisi 2*, BPPE, Yogyakarta.
- Hariandja, Marihot, T.E, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Grasindo, Jakarta.
- Hasibuan, Melayu, S.P, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Kaswan, 2012, *Menajemen Sumber Daya Manusia Untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*, Graham Ilmu, Jakarta.
- Koesmono, H. Teman, 2005, *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Dan Kepuasan Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengolahan Karya Skala Menengah Jawa Timur. Skripsi, Jurusan Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra, Surabaya.*
- Lijan Poltak, Sinambela, 2012, *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran Dan Implikasi*, Graham Ilmu, Yogyakarta.
- Mangkunegara, 2005, *Menajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Gramedia Jakarta.
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Akademi Manajemen Perusahaan*, YPKN, Yogyakarta.
- Mardiasmo, 2009, *Akutansi Sektor Publik* , Andi, Yogyakarta.
- Martoyo, Susilo, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Ke Pertama*, BPFE, Yogyakarta.

- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba
- Moekijat, 2000. *Tata Laksana Kantor*, Cetakan Kedelapan, Mandar Madju, Bandung.
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi* Edisi Tiga. Jakarta : Salemba Empat.
- Nawawi Hadari, 2015, *Kepimpinan Mengefektifkan Organisasi*, Gaja Mada, University Press, Yogyakarta.
- Nurcholis.2010.*Konsep teoritis Pemerintah Daerah*, bandung.
- Rivai, Veithzal, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Dari Teori Dan Ke Praktek*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Rivai, Basri, 2005, *Performance Appraisal: Sistem Yang Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Peusahaan*, PT. Raja Grapindo Persada, Jakarta.
- Robbins SL.1996.*Buku ajar patologi*. 7 nd ed , Vol. 1. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2007
- Sedarmayanti, 2009, *Tata Kerja Dcan Produktifitas Kerja*, Manjar Maju, Bandung.
- Siagian, P. Sondang, 1995, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Simamora, Henry, 2005, *Menajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Ketiga*, STIE YKPN, Yogyakarta.
- Simamora, Henry, 1995, *Menajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YKPN, Jakarta.
- Sinungan, Muchdarsyah, 1995, *Produktivitas Apa Dan Bagaimana*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sony Yumono, Dkk, 2002, *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard Menuju Organisasi Yang Berfokus Pada Strategy*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sudarmanto, SIP M.Si, 2009, *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM*, Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Snell, SA, 1992, *Diagnosis Kinerja : Mengenali Penyebab Kinerja Buruh. Dalam Dale Tample [Ed]. Seri Ilmu Dan Manajemen Bisnis Kerja*. Alih Bahasa Cikmat, Elex MK, Jakarta
- Sulistiyani, Ambar T & Rosidah, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia : Konsep, Teori Dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Suprihanto, Srimulyo, 1996, *Penilaian Kinerja Dan Pengembangan Karyawan, Edisi Pertama*, Cetakan Ketiga, BPE, Yogyakarta.

- Sutiyono, Agus, 2010, *Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Berbasis Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Petugas Satuan Polisi Pamong Praja, Disertai, Program Pasca Sarjana*, Jakarta.
- Sugiyono.2006. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta Surono.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto, 1996, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Edisi Pertama, Cetakan Pratama*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Umam, K, 2010, *Perilaku Organisasi*, Pustaka Setia, Bandung.
- Pasolong, Harbani, 2010, *Teorib Admistrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teorib Admistrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Prawirosentono Suyadi, 1999, *Kebijakan Kinerja Karyawan, Edisi Pertama*, BPFE, Yogyakarta.
- Robert L. Malthis Dan Jhon H. Jackson, 2002, *Human Resource Managemen Edisi Pertama*, Salemba Empat, Jakarta.
- Robbins, S.P, 2006, *Perilaku Organisasi, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid I dan II*, Prinhallindo, Jakarta.
- Robnins, S.P. 1996, *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Alih Bahasa : Hadyana*. Preinhallindo, Jakarta.
- Ruky, A, 2001, *Sistem Manajemen Kerja*, Gramedia, Jakarta.
- Wibowo, Prof,Dr. S.E, M.Ph, 2014, *Manajemen Kinerja Edisi Ke Empat*, PT. Raja Gapindo Persada, Jakarta.
- Wexley, Kenneth, N dan Yuk, Gary, Terjemahan Muh Shobaruddin, 2000, *Perilaku Organisasi Dan Psikologi Dan Psikologi Personalialia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Winardi, J. Prof. Dr. 2004, *Motivasi Dan Pemotivasian Dalam Manajemen, Cetakan Ketiga*, PT, Raja Grapindo, Jakarta.

B. Dokumen

- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
- Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan
- Peraturan Pemerintah No 8 Tahun 2003 Tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah.

Lampiran 1.

INSTRUMEN PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. No :
2. Jenis Kelamin :
3. Tingkat Pendidikan :
4. Umur :

II. KUISIONER PILIHAN GANDA

Mohon Bapak/Ibu menjawab pertanyaan berikut dengan cara memberi tanda cek (√) dari salah satu alternatif jawaban yang tersedia, sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu tentang Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah

III Keterangan

- SB : Sangat Baik
B : Baik
TB : Tidak Baik
STB : Sangat Tidak Baik

Variabel Kinerja Pegawai					
Kualitas kerja					
		SB	B	TB	STB
1	Bekerja sama dengan pegawai lain dalam menyelesaikan pekerjaan ?				
2	Menyelesaikan pekerjaan dengan rapi?				
3	Kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu				
4	Menyelesaikan pekerjaan sesuai standar yang ditetapkan				
5	Mampu bekerjasama antara pegawai				

Kuantitas Kerja					
		SB	B	TB	STB
6	Diberikan kesempatan berinisiatif sendiri untuk mencapai target kerja yang ditetapkan pimpinan				
7	Mampu mengerjakan pekerjaan yang telah ditentukan				

8	Dapat memenuhi beban kerja yang telah ditetapkan pimpinan				
9	Mampu mencapai target yang ditetapkan pimpinan				
10	Dapat bertanggung jawab setiap pekerjaan yang diberikan				

Ketepatan Waktu

		SB	B	TB	STB
11	Ketepatan petugas dalam melayani setiap harinya?				
12	Kepastian penyelesaian pelayanan?				
13	Ketepatan dalam waktu pelayanan ?				
14	Pelayanan diberikan tepat waktu?				
15	Mampu mengerjakan dengan jangka waktu yang ditentukan?				

Lampiran 2 : Data Hasil Penelitian

DATA HASIL PENELITIAN

(Kinerja Pegawai Pada Badan Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Mamberamo Tengah)

No Rsp	<u>Indikator dan Nomor Item Pertanyaan</u>																			
	Kualitas Kerja																			
	1				2				3				4				5			
	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d
1	√					√					√			√			√			
2			√						√					√				√		
3		√			√	√				√				√			√			
4		√					√		√							√		√		
5		√				√					√			√				√		
6		√			√					√					√			√		
7			√			√			√					√				√		
8	√						√			√				√			√			
9		√			√						√			√				√		
10				√		√			√					√					√	
11	√					√				√					√			√		
12			√		√					√			√						√	
13		√					√		√						√			√		
14				√				√	√				√							√
Skor	3	6	3	2	4	6	3	1	6	5	3	0	2	8	3	1	3	8	2	1

No Rsp	Indikator dan Nomor Item Pertanyaan																			
	Kuantitas Kerja																			
	1				2				3				4				5			
	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d
1		√					√				√			√				√		
2		√			√					√				√						√
3		√				√						√		√				√		
4			√			√				√				√				√		
5		√			√					√					√		√			
6			√			√					√		√						√	
7	√						√			√				√			√			
8		√				√				√					√			√		
9				√		√			√							√	√			
10	√							√		√				√					√	
11			√		√						√			√				√		
12		√				√				√					√		√			
13	√				√							√		√					√	
14				√			√		√							√	√			
Skor	3	6	3	2	4	6	3	1	2	7	3	2	1	8	3	2	5	5	3	1

No Rsp	Indikator dan Nomor Item Pertanyaan																			
	Ketepatan Waktu																			
	1				2				3				4				5			
	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d
1	√							√		√					√				√	
2		√				√				√				√				√		
3			√					√		√					√		√			
4		√			√					√				√					√	
5			√			√			√						√					√
6			√					√				√			√				√	
7	√					√				√					√			√		
8		√					√					√		√						
9		√			√				√						√		√			
10		√				√				√					√				√	
11		√				√					√			√				√		√
12			√			√				√					√				√	
13		√					√			√						√			√	
14			√		√						√		√				√			
Skor	2	7	5	0	3	6	2	3	2	8	2	2	1	4	8	1	3	3	6	2

BIODATA PENULIS :



ELINCE WONDA, Dilahirkan di Bokondini pada tanggal 21 Desember 1998, dari pasangan Bapak **Yomis Wonda,SE** dan Ibu **Emba Karoba** anak pertama dari empat bersaudara. Tamat SD Inpres Bokondini pada tahun 2009, tamat SMP Negeri Bokondini Lulus Tahun 2012, tamat SMA Negeri Bokondini Pada tahun 2016. Pada tahun 2016 terdaftar sebagai Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik pada Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Amal Ilmiah Yapis Wamena tahun akademik 2016/2017 dan pada tahun 2020 Berubah Kelembagaan Menjadi Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena.

DOKUMENTASI DI KANTOR KELURAHAN KOBAKMA KABUPATEN MAMBERAMO TENGAH

