

**KINERJA PEGAWAI PADA PELAYANAN PUBLIK DI  
KANTOR DESA MEPAR KECAMATAN LINGGA  
KABUPATEN LINGGA**

**SKRIPSI**

**SRI AYU WAHYU NINGSIH**

**NIM : 14612379**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PEMBANGUNAN (STIE)  
TANJUNG PINANG  
2020**

**KINERJA PEGAWAI PADA PELAYANAN PUBLIK DI  
KANTOR DESA MEPAR KECAMATAN LINGGA  
KABUPATEN LINGGA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi

Oleh

**SRI AYU WAHYU NINGSIH**

**NIM : 14612379**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PEMBANGUNAN (STIE)  
TANJUNG PINANG  
2020**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI  
KINERJA PEGAWAI PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DI  
KANTOR DESA MEPAR KECAMATAN LINGGA  
KABUPATEN LINGGA

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang

Oleh

NAMA : SRI AYU WAHYU NINGSIH  
NIM : 14612379

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,



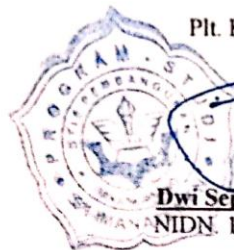
Satriadi, S.Ap., M.Sc  
NIDN. 1011108901 / Lektor


Pembimbing kedua,



Betty Leindarita, S.E., M.M  
NIDN. 1030087301 / Asisten Ahli

Mengetahui,  
Plt. Ketua Program Studi



  
Dwi Septi Harvani, S.T., M.M  
NIDN. 1002078602 / Lektor

Skripsi Berjudul

**KINERJA PEGAWAI PADA PELAYANAN PUBLIK DI  
KANTOR DESA MEPAR KECAMATAN LINGGA  
KABUPATEN LINGGA**

Yang Dipersiapkan Dan Disusun Oleh :

NAMA : SRI AYU WAHYU NINGSIH  
NIM : 14612379

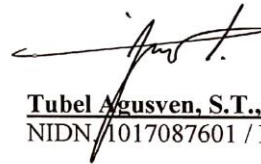
Telah dipertahankan di Depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal  
Dua Puluh Tujuh Januari Dua Ribu Dua Puluh Dan  
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk  
Diterima Panitia Komisi Ujian

Ketua



**Satriadi, S.Ap., M.Sc.**  
NIDN. 1011108901 / Lektor

Sekretaris



**Tubel Agusven, S.T., M.M.**  
NIDN. 1017087601 / Lektor

Anggota,



**Imran Ilyas, M.M.**  
NIDN. 1007036603 / Lektor

Tanjungpinang, 27 Januari 2020

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang



**Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA**  
NIDN. 1029127801 / Lektor

**PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sri Ayu Wahyu Ningsih  
Nim : 14612379  
Tahun Angkatan : 2014  
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.09  
Program Studi / Jenjang : Manajemen / S1  
Judul Skripsi : Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Publik Di Kantor  
Desa Mepar Kecamatan Lingga Kabupaten Lingga


Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi ini dan dalam skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 09 Januari 2020



Penyusun

  
Sri Ayu Wahyu Ningsih

Nim : 14612379

**MOTTO**

Kesuksesan Tak Pernah Dimiliki, Ia Disewa  
dan Itu Dibayar Setiap Hari

Jikan Kamu Ingin Hidup Bahagia Terikatlah Pada Tujuan,  
Bukan Orang Ataupun Benda

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah kupanjatkan kepada-Mu ya Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya

Shalawat beserta salam ku hadiah kan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Sebagai rasa syukur ku yang tidak terkira, ku persembahkan sebuah karya yang sederhana ini.

Ku persembahkan karya kecil ini untuk keluargaku tercinta terutama

Bapak dan Ibu,

Bapak Satio Dadang Wijaya

Dan Ibu Anggalina

Terima kasih atas segala dukungan baik berupa moril maupun materil. Terima kasih atas kasih sayang yang berlimpah mulai dari lahir hingga beranjak dewasa, semoga apa yang aku persembahkan ini bisa membuat kalian bangga kepadaku

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan berjudul “KINERJA PEGAWAI PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA MEPAR KECAMATAN LINGGA KABUPATEN LINGGA” ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu pada Program Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW.

Dalam proses penulisan ini tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung. Maka dengan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada pihak-pihak sebagai berikut :

1. Ibu Charly Marlinda, SE . M . Ak. Ak. CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, SE. M. AK. CA, selaku Wakil ketua I sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, SE. Ak. M.Si. CA, selaku Wakil ketua II Sekolah Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Imran Ilyas, MM, selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
5. Ibu Dwi Septi Haryani, ST . MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
6. Bapak Satriadi, S.Ap.M.Sc selaku Dosen Pembimbing I yang penuh kesabaran dan ketersediannya meluangkan waktu untuk memberikan



bimbingan, memeriksa, serta memberikan nasehat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

7. Ibu Betty Leindarita, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan nasehat, arahan serta masukan dalam penulisan.
8. Seluruh Dosen dan Staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
9. Kades dan seluruh Pegawai Kantor Desa Mepar Kecamatan Lingga Kabupaten Lingga.
10. Kedua orang tua ku Bapak Satio Dadang Wijaya dan Ibu Anggalina doa dan dukungannya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
11. Terima kasih untuk Ari Basnovat dan Sahabat seperjuangan yang tidak bisa disebutkan satu persatu : Kak Husnawatun, Ling2, Dwi Unta, Yola, Putri Duyung, Zainab, Sety, dan Siti Lemot. yang tidak bosannya memberikan semangat dan berbagi ilmu dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang, 9 Januari 2020

Penulis

**SRI AYU WAHYU NINGSIH**  
**NIM. 14612379**

**DAFTAR ISI****HALAMAN**

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	
<b>HALAMAN MOTTO</b>	
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABLE .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 LatarBelakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Kegunaan Penelitian .....	4
1.4.1 Kegunaan Ilmiah.....	4
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	5

1.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
2.1.1.1 Sumber Daya Manusia.....	7
2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	7
2.1.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
2.1.2 Aparatur Sipil Negara (ASN) .....	12
2.1.2.1 Pengertian Aparatur Sipil Negara (ASN) .....	12
2.1.2.2 Jenis Pegawai Aparatur Sipil Negara .....	13
2.1.2.3 Fungsi Tugas Dan Aparatur Sipil Negara.....	13
2.1.2.4 Fungsi Tugas Dan Peran Aparatur Sipil Negara.....	14
2.1.3 Kinerja .....	17
2.1.3.1 Pengertian Kinerja .....	17
2.1.3.2 Aspek –Aspek Kinerja.....	18
2.1.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	20
2.1.3.4 Demensi Kinerja.....	22
2.1.3.5 Indikator Kinerja.....	22
2.1.4 Pelayanan Publik.....	24
2.1.4.1 Asas Pelayanan Publik.....	25
2.1.4.2 Faktor Pendukung Pelayanan Publik .....	27
2.1.4.3 Demensi Pelayanan Publik .....	29
2.2 Kerangka Pemikiran.....	30

2.3 Penelitian Terdahulu .....	31
2.3.1 Dalam Negeri .....	31
2.3.2 Luar Negeri .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Jenis Data .....	36
3.2.1 Data Primer .....	36
3.2.2 Data Skunder.....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.3.1 Observasi .....	37
3.3.2 Wawancara.....	37
3.3.3 Dokumentasi .....	38
3.4 Populasi Dan Sample .....	38
3.4.1 Populasi.....	38
3.4.2 Sample .....	38
3.5 Definisi Oprasional Variabel .....	39
3.6 Teknik Pengolahan Data .....	40
3.6.1 Reduksi Data.....	40
3.6.2 Penyajian Data .....	41
3.6.3 Menarik Kesimpulan.....	41
3.7 Teknik Analisis Data.....	41

<b>BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	43
4.1.1 Gambaran Umum Desa Mepar .....	43
4.1.2 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Mepar.....	44
4.1.3 Tugas Pokok Dan Fungsi.....	45
4.1.4 Penyajian Data .....	51
4.1.4.1 Karakteristik Informan .....	51
4.2 Analisis Hasil Penelitian .....	52
4.2.1 Ketepatan Penyelesaian Tugas.....	52
4.2.2 Kesesuaian Jam Kerja.....	54
4.2.3 Tingkat Kehadiran .....	56
4.2.4 Kerja Sama Antar Karyawan .....	58
4.3 Pembahasan.....	60
 <b>BAB V PENUTUP.....</b>	 <b>62</b>
5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran .....	63
5.2.1 Kepala Desa Mepar.....	63
5.2.2 Pegawai Desa Mepar .....	63
5.2.3 Peneliti Selanjutnya .....	64

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **CURICULUM VITAE**

**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Hal-</b>
		<b>aman</b>
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 4.1	Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	44

**DAFTAR LAMPIRAN**

- | <b>Lampiran</b> | <b>Judul Lampiran</b>             |
|-----------------|-----------------------------------|
| 1.              | Pedoman Wawancara                 |
| 2.              | Hasil Wawancara                   |
| 3.              | Dokumentasi                       |
| 4.              | Surat Keterangan Objek Penelitian |
| 5.              | Plagiarisme Checker               |
| 6.              | <i>Curriculum Vitae</i>           |



## ABSTRAK

### **KINERJA PEGAWAI PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA MEPAR KECAMATAN LINGGA KABUPATEN LINGGA**

Sri Ayu Wahyu Ningsih. 14612379. Manajemen.  
STIE Pembangunan Tanjungpinang.  
[Sriayu0116@gmail.com](mailto:Sriayu0116@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai pada pelayanan publik di kantor desa mepar kecamatan lingga kabupaten lingga dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan kinerja pegawai pada pelayanan publik di kantor desa mepar kecamatan lingga kabupaten lingga.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah.

Dari hasil analisis yang peneliti lakukan dapat dilihat bahwa kinerja adalah hasil dari suatu proses kerja yang digunakan oleh kantor desa mepar untuk mempertahankan eksistensinya. Dengan adanya kinerja yang baik maka akan mempercepat tercapainya tujuan organisasi dalam menyelesaikan pekerjaan, apabila kinerja pegawai pada kantor desa mepar sangat minim maka akan menghambat pencapaian hasil kerja atau tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa dapat dikatakan kinerja pegawai pada kantor desa mepar sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang menghambat dalam pencapaian hasil kerja pegawai kantor desa mepar. Yaitu kesadaran pegawai akan kesesuaian jam kerja dan tingkat kehadiran yang masih minim dan perlu ditingkatkan lagi dan faktor penghambat lainnya seperti penggunaan listrik yang masih dibatasi waktu yaitu hanya hidup pada malam hari. Sehingga hal ini menjadi penghambat pegawai dalam menyelesaikan tugas karena pada siang hari kantor desa harus menggunakan mesin untuk pengganti listrik yang hanya hidup pada malam hari.

**Kata Kunci : Kinerja Pegawai**

Dosen Pembimbing : 1. Satriadi, S.Ap. M.Sc  
: 2. Betty Leindarita, S.E. M.M

*Abstract*

*PERFORMANCE OFFICER ON PUBLIC SERVICE AT THE OFFICE OF  
MEPAR VILLAGE OF LINGGA DISTRICT LINGGA REGENCY*

Sri Ayu Wahyu Ningsih , 14612379, Manajemen

STIE Pembangunan Tanjungpinang.

[Sriayu011@gmail.com](mailto:Sriayu011@gmail.com)

*This research aims to know the performance of employees on public services in the office of village Mepar Phallus District Lingga and to know what factors are the obstacles to the performance of employees on public service at the village office mepar Kabupaten Lingga District Lingga.*

*The research method used by researchers is a qualitative research method of research methods based on the philosophy of postpositivism that is used to examine natural object conditions.*

*From the results of analysis that researchers do can be seen that performance is the result of a work process used by the village office Mepar to defend its existence. With a good kineja, it will accelerate the achievement of the objectives of the Organization in completing the work, when the performance of employees in the village office Mepar is very minimal it will impede the achievement of work or objectives of the Organization.*

*Based on the results of interviews and research conducted by researchers that can be said the performance of employees at the village office Mepar is good but needs to be improved again. This is caused by several factors that inhibit the achievement of the work of employees of Mepar Village office. The awareness of employees will be the suitability of working hours and attendance level is still minimal and need to be improved again and other inhibiting factors such as the use of still limited time is only life at night. This will be a barrier to employees in completing the task because during the day the village office should use a machine for a replacement of based that only lives at night.*

*Keywords: employee performance*

*Instructur Supervisor : 1. Satriadi, S.Ap. M.Sc*

*: 2. Betty Leindarita, S.E. M.M*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pemberian otonomi yang luas dan bertanggung jawab pada dasarnya memberikan kewenangan kepada daerah dalam mengelola daerahnya sendiri dengan kapasitas dan kemampuan sumberdaya manusia yang memadai pula. Manusia sebagai sumber daya adalah penggerak organisasi. Sumberdaya manusia berfungsi sebagai penggerak sumber daya lain yang di miliki oleh organisasi.

Keberadaan sumberdaya manusia dalam sebuah organisasi sangat penting dalam mewujudkan organisasi yang ideal dan perlu mendapat perhatian dan pengkajian yang lebih dalam karena mereka yang memprakarsai terbentuknya organisasi, mereka yang berperan membuat keputusan untuk semua fungsi, dan mereka juga berperan dalam menentukan kelangsungan hidup organisasi itu. Sumberdaya manusia dalam organisasi juga harus diarahkan, dikoordinasikan untuk menghasilkan kontribusi terbaik bagi organisasi, sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi dapat terwujud. Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan NKRI (Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat 12). Undang-undang yang lebih khusus mengenai desa, menegaskan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang

untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan NKRI (Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 ayat 1).

Kesimpulannya desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat beserta urusan pemerintahan berdasarkan prakarsa, asal-usul dan adat istiadat masyarakat setempat serta hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan NKRI.

Desa Mepar terletak di Kecamatan Lingga Kabupaten Lingga yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dibentuk dalam sistem pemerintah nasional dan berada di kabupaten atau kota. pemberian kewenangan pemerintah secara penuh kepada desa dimaksudkan karena desa itu lebih dekat dengan masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan.

Pelayanan pemerintah pada umumnya dicerminkan oleh kinerja birokrasi pemerintah. Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Undang-undang (UU) No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik dan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip

demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan, kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Anwar Prabu (Mangkunegara, 2013)

Berdasarkan informasi yang didapat dari berbagai sumber kinerja pegawai Desa Mepar masih terdapat permasalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masyarakat kurang puas akan pelayanan dalam pengurusan surat pengantar dari desa yang membutuhkan waktu lama untuk selesai, fasilitas pelayanan seperti tempat duduk yang sudah tidak layak serta suasana kantor yang tidak nyaman. Dilihat dari kinerja pegawai masih adanya pegawai yang kurang disiplin, masih ada pegawai kantor desa yang datang dan pulang tidak tepat waktu, berpakaian tidak sesuai ketentuan yang ditetapkan seperti masih menggunakan sandal dalam bekerja dan kurang disiplin menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul “**Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Publik Di Kantor Desa Mepar, Kecamatan Lingga, Kabupaten Lingga**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari hasil uraian latar belakang yang sudah dijelaskan di atas maka diperoleh suatu perumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pegawai pada pelayanan publik di Kantor Desa Mepar, Kecamatan Lingga, Kabupaten Lingga?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat kinerja pegawai pada pelayanan publik di Kantor Desa Mepar, Kecamatan Lingga, Kabupaten Lingga?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini juga diperlukan adanya tujuan yang akan dicapai saling terkait dengan apa yang diteliti. Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas maka tujuan dalam penelitian ini yaitu :

Untuk mengetahui kinerja pegawai pada pelayanan publik di Kantor Desa Mepar, Kecamatan Lingga, Kabupaten Lingga.

Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan kinerja pegawai pada pelayanan publik di Kantor Desa Mepar, Kecamatan Lingga, Kabupaten Lingga.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **Kegunaan Ilmiah**

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara ilmiah pada pengembangan teori kinerja pegawai pada pelayanan publik dan memperbanyak bahan pembelajaran dan pengamplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

### **Kegunaan Praktis**

1. Bagi Peneliti, penelitian sebagai wadah bagi penulis untuk memperdalam ilmu pengetahuan serta mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh selama bangku kuliah, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Serta berguna untuk menyelesaikan studi yang berkenaan dengan judul penelitian ini.
2. Bagi Instansi, hasil dari penelitian ini akan memberikan masukan untuk instansi tentang kinerja pegawai pada pelayanan publik di Kantor Desa Mepar Kecamatan Lingga Kabupaten Lingga.

### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian ini terdiri dari tiga bab dimana akan dijelaskan sebagai berikut:

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Pada uraian bab ini terdiri dari latarbelakang, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat dan sistematika penulisan.

#### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini di uraikan tinjauan pustaka yg berisikan landasan teori, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

#### **BAB III         METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini terdiri dari metode yang digunakan, defisi konseptual dan fokus penelitian, sumberdata, informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, keabsahan data, lokasi penelitian data.

#### BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini terdiri dari gambaran umum objek penelitian, penyajian data, analisis hasil penelitian, pembahasan.

#### BAB V PENUTUP

Mengemukakan kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian dan penulisan proposal ini, serta saran-saran untuk pengembang selanjutnya, agar dapat dilakukan perbaikan-perbaikan di masa yang akan datang.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### **2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia**

###### **2.1.1.1 Pengertian manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja (Simamora, 2011).

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan karyawan dan masyarakat (Hasibuan, 2012).

Manajemen sumber daya manusia sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat (Mangkunegara, 2011).

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni untuk memperoleh, mengembangkan dan memelihara agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

### 2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2012) fungsi–fungsi manajemen sumber daya manusia terdiri dari:

#### 1. Fungsi manajerial

##### a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.

##### b. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dan bagan organisasi.

##### c. Pengarahan (*directing*)

Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan kades dengan baik dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

##### d. Pengendalian (*controlling*)

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana.

## 2. Fungsi operasinal

### a. Pengadaan (*procurement*)

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

### b. Pengembangan (*development*)

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan, teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.

### c. Kompensasi (*compensation*)

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.

### d. Integrasi (*integration*)

Integrasi adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

### e. Pemeliharaan (*maintanance*)

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.

f. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.

g. Pemberhentian ( *separation* )

Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan.

### **2.1.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Tiap organisasi, termasuk perusahaan, menetapkan tujuan-tujuan tertentu yang ingin mereka capai dalam memanajementi setiap sumber dayanya termasuk sumber daya manusia. Tujuan manajemen sumber daya manusia secara tepat sangatlah sulit untuk dirumuskan karena sifatnya bervariasi dan tergantung pada penahapan perkembangan yang terjadi pada masing-masing organisasi.

Menurut Cushway Sutrisno, (2011) tujuan manajemen sumber daya manusia meliputi:

1. Mempertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan sumber daya manusia untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerjaan yang bermotivasi dan berkinerja yang tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal.

2. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur sumber daya manusia yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
3. Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi sumber daya manusia.
4. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer ini mencapai tujuannya.

Dari pengertian di atas dapat pula disimpulkan bahwa tanggungjawab manajemen sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam rangka mendukung pencapaian tujuan organisasi. Hal ini dapat dipahami bahwa semua kegiatan organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung kepada manusia yang mengelola organisasi itu.

Oleh karena itu karyawan tersebut harus dikelola dengan baik sehingga dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuan dari organisasi yang telah ditentukan. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan tujuan utama sumber daya manusia untuk meningkatkan kontribusi karyawan terhadap organisasi yang bersangkutan.

Hal ini dapat dipahami bahwa semua kegiatan organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung kepada manusia yang mengelola suatu organisasi tersebut. Oleh karena itu sumberdaya manusia tersebut harus dikelola dengan baik, sehingga menghasilkan manfaat dan mampu mencapai tujuan suatu organisasi atau perusahaan.

## **2.1.2 Aparatur Sipil Negara (ASN)**

### **2.1.2.1 Pengertian Aparatur Sipil Negara (ASN)**

Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai berikut:

#### 1. Pasal 1 Angka 1

Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

#### 2. Pasal 1 Angka 2

Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

#### 3. Pasal 1 Angka 3

Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

#### 4. Pasal 1 Angka 4

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

### **2.1.2.2 Jenis Pegawai Aparatur Sipil Negara**

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN, yang menjelaskan jenis Pegawai ASN, terdiri dari:

a. PNS

PNS sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf (a) merupakan Pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh Pejabat Kepegawaian dan memiliki Nomor Induk Pegawai (NIP) secara nasional

b. PPPK

PPPK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf (b) merupakan pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai dengan perjanjian kerja oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan kebutuhan Instansi Pemerintah dan ketentuan Undang-Undang ini.

Dari uraian-uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa yang menyelenggarakan tugas-tugas negara atau pemerintahan adalah pegawai negeri, karena kedudukan pegawai negeri adalah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, juga pegawai negeri merupakan tulang punggung pemerintah dalam proses penyelenggaraan pemerintah maupun dalam melaksanakan pembangunan nasional.

### **2.1.2.3 Fungsi Tugas dan Peran Aparatur Sipil Negara**

Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN Bab VI, yang menjelaskan fungsi, tugas dan peran ASN, terdiri dari:

1. Bagian kesatu pasal 10 Pegawai ASN berfungsi sebagai:

a. Pelaksana kebijakan Publik

- b. Pelayan Publik
  - c. Perekat dan Pemersatu bangsa
2. Bagian kedua pasal 11 Pegawai ASN bertugas:
- a. Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
  - b. Memberikan pelayanan publik yang professional dan berkualitas.
  - c. Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
3. Bagian ketiga pasal 12 Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayan publik yang professional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme

#### **2.1.2.4 Fungsi Tugas dan Peran Aparatur Sipil Negara**

Adapun hak dan kewajiban ASN menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Bab VI yaitu :

1. Bagian kesatu pasal 21 hak ASN :
- a. Gaji, tunjangan, dan fasilitas;
  - b. Cuti;
  - c. Jaminan pensiun dan jaminan hari tua; Perlindungan; dan
  - d. Pengembangan kompetensi.

Hak-hak pegawai ASN seperti yang telah dipaparkan di atas dapat dijelaskan lebih lanjut yaitu dalam hak gaji maksudnya pemberian gaji disebabkan pula dasarnya setiap Pegawai Negeri Sipil beserta keluarganya harus dapat hidup layak



dari gajinya, sehingga demikian ia dapat memusatkan perhatian dan kegiatannya untuk melaksanakan tugas yang ditugaskan kepada Pegawai Negeri Sipil tersebut.

Gaji merupakan balas jasa atau penghargaan atas hasil kerja seseorang. Hak cuti seperti yang telah dipaparkan di atas merupakan hak Pegawai Negeri Sipil maksudnya bahwa cuti diberikan sebagai hak bagi para Pegawai Negeri Sipil dalam rangka menjamin kesegaran jasmani dan rohani serta kepentingan Pegawai Negeri Sipil. Dalam hal ini setiap Pegawai Negeri Sipil berhak atas cuti yaitu tidak termasuk kerja yang diizinkan dalam jangka waktu tertentu.

Jaminan pensiun dan jaminan hari tua adalah hak yang diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil yang telah memenuhi syarat yang ditentukan berhak atas pensiun, yang dimaksud pensiun adalah jaminan dihari tua yang diberikan sebagai balas terhadap pegawai yang telah bertahun-tahun mengabdikan dirinya kepada Negara. Berdasarkan UU No 5 Tahun 2014 Tentang ASN, untuk mendapatkan hak pensiun harus memenuhi syarat diataranya yaitu:

1. Telah mencapai usia sekurang-kurangnya 50 Tahun
2. Telah diberhentikan dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil
3. Memiliki masa kerja sekurang-kurangnya 20 Tahun.

Hak perlindungan yang diberikan oleh Pegawai Negeri Sipil maksudnya apabila Pegawai Negeri Sipil ditimpa oleh sesuatu kecelakaan dalam atau karena sedang menjalankan tugas kewajibannya, maka pegawai negeri berhak atas perlindungan atas sesuatu kecelakaan itu dengan memperoleh perawatan dan pegawai negeri tetap menerima penghasilan penuh. Pegawai Negeri Sipil apabila mengalami cacat jasmani atau rohani dalam hal karena menjalankan tugasnya dan tid-

ak dapat bekerja kembali berhak atas perlindungan yaitu dengan memberikan tunjangan.

Berdasarkan hak-hak Pegawai Negeri Sipil yang telah dituliskan diatas, maka dapat diketahui mengenai aspek kebutuhan pegawai antara hak dan kewajiban dan pegawai. Kecenderungan pegawai untuk melaksanakan pekerjaannya berdasarkan kebutuhannya secara umum. Faktor motivasi yang timbul untuk memberikan prestasi, dipengaruhi oleh hukum tertulis yang mem atasi setiap aktifitas dan timbulnya output berupa kinerja yang sepadan terhadap pekerjaan yang dikerjakan.

1. Bagian kedua pasal 23 kewajiban ASN :

- a. Setia dan taat pada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintah yang sah;
- b. Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa;
- c. Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah yang berwenang;
- d. Menaati ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. Melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab;
- f. Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan dan tindakan kepada setiap orang, baik di dalam maupun di luar kedinasan;

- g. Menyimpan rahasia jabatan dan hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan; dan
- h. Bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

## **2.1.2 Kinerja**

### **2.1.3.1 Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Edison Emron, 2016).

Kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas (Sutrisno, 2016).

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2014).

Kinerja karyawan adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi Armstrong dan Baron dalam buku (Wibowo, 2012).

Kinerja merupakan prestasi kerja atau kinerja sesungguhnya dari seorang pegawai/karyawan, maka pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2013).

Kinerja karyawan merupakan “prestasi nyata yang ditampilkan seseorang setelah yang bersangkutan menjalankan tugas dan perannya dalam organisasi (Priansa, 2011).

Secara umum kinerja dapat diartikan sebagai keseluruhan proses bekerja dari individu yang hasilnya dapat digunakan landasan untuk menentukan apakah pekerjaan individu tersebut baik atau sebaliknya (Roziqin, 2010).

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, definisi kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu organisasi yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi dimana individu bekerja.

#### **2.1.3.2 Aspek-Aspek Kinerja**

Menurut Mangkunegara, (2011) aspek-aspek kinerja dapat dilihat sebagai berikut:

1. Hasil kerja, bagaimana seseorang itu mendapatkan sesuatu yang dikerjakannya.

2. Kedisiplinan yaitu ketepatan dalam menjalankan tugas, bagaimana seseorang menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tuntutan waktu yang dibutuhkan.
3. Tanggung jawab dan kerja sama, bagaimana seseorang bisa bekerja dengan baik walaupun dalam dengan ada dan tidaknya pengawasan.

Secara umum aspek-aspek kinerja dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis yang dalamnya terkandung indikator-indikator dari kinerja, yaitu adalah sebagai berikut (Wirawan, 2015)

#### 1. Hasil kerja

Hasil kerja adalah hal yang dihasilkan dari apa yang telah dikerjakan (keluaran hasil atau keluaran jasa), dapat berupa barang dan jasa yang dihitung dan diukur kuantitas dan kualitasnya. Kualitas kerja yang merupakan kemampuan karyawan menunjukkan kualitas hasil kerja yang ditinjau dari segi ketelitian dan kerapian.

#### 2. Perilaku kerja

Dalam kesehariannya di tempat kerja, seorang karyawan akan menghasilkan dua bentuk perilaku kerja, yaitu:

- a. Perilaku pribadi adalah perilaku yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan, contohnya cara berjalan, cara makan siang, dll.
- b. Perilaku kerja adalah perilaku karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya, contohnya disiplin kerja, perilaku yang disyaratkan dalam prosedur kerja dan kerja sama, komitmen terhadap tugas, ramah pada pelanggan, dll.

#### 3. Sifat pribadi

Sifat pribadi adalah sifat yang dimiliki oleh setiap karyawan. Sifat pribadi karyawan yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaannya. Sebagai seorang manusia, seorang karyawan memiliki banyak sekali sifat bawaan, artinya sifat yang memang sudah dibawa sejak lahir atau watak.

### **2.1.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Faktor yang mempengaruhi kinerja menurut (Mangkunegara, 2014) antara lain :

#### **1. Faktor Kemampuan**

Secara psikologis, kemampuan (*abilty*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) diatas rata-rata (*IQ* 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in pleace, the man on the right job*).

#### **2. Faktor Motivasi**

Motivasi berbentuk dari sikap (*attitude*) seseorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan dari pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (*tujuan kerja*).

Sikap mental merupakan mental yang mendorong diri seorang pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja yang maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psikofisik (siap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi), artinya seorang pegawai harus siap mental

maupun secara fisik dan memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut (Sutrisno, 2016) yaitu :

### 1. Efektivitas dan Efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Masalahnya adalah bagaimana proses terjadinya efisiensi dan efektivitas organisasi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan.

### 2. Otoritas dan Tanggung jawab

Dalam organisasi yang baik, wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang tindih tugas. Masing-masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut.

### 3. Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Masalah disiplin karyawan yang ada di dalam organisasi baik atasan maupun bawahan akan memberikan corak terhadap kinerja organisasi. Kinerja organisasi akan tercapai apabila kinerja individu maupun kelompok ditingkatkan.

#### 4. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Dengan perkataan lain, inisiatif karyawan yang ada di dalam organisasi merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja.

#### **2.1.3.4 Dimensi Kinerja**

Menurut Edison Emron, (2016) dimensi kinerja terdiri dari:

##### 1. Target

Target merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan, atau jumlah uang yang dihasilkan.

##### 2. Kualitas

Kualitas adalah elemen penting, karena kualitas yang dihasilkan menjadi kekuatan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

##### 3. Waktu penyelesaian

Penyelesaian yang tepat waktu membuat kepastian distribusi dan penyerahan pekerjaan menjadi pasti. Ini adalah modal untuk membuat kepercayaan pelanggan.

##### 4. Taat asas

Tidak saja harus memenuhi target, kualitas dan tepat waktu tapi juga harus dilakukan dengan cara yang benar, transparan dan dapat dipertanggung jawabkan.



### 2.1.3.5 Indikator Kinerja

Berhasil tidaknya kinerja yang telah dicapai oleh organisasi tersebut di pengaruhi oleh tingkat kinerja karyawan secara individual maupun secara kelompok. Dengan asumsi semakin baik kinerja karyawan maka kinerja organisasi akan semakin baik pula. Menurut (Setiawan, 2014) untuk mengukur kinerja dapat menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Ketepatan penyelesaian tugas

Merupakan pengelolaan waktu dalam bekerja dan juga ketepatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

2. Kesesuaian jam kerja

Kesediaan karyawan dalam mematuhi peraturan perusahaan yang berkaitan dengan ketepatan waktu masuk atau pulang kerja dan jumlah kehadiran.

3. Tingkat kehadiran

Jumlah ketidak hadiran karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu.

4. Kerjasama antar karyawan

Kemampuan karyawan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar besarnya.

Menurut Miner dalam (Sudarmanto, 2009) mengemukakan empat dimensi yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja, yaitu :

1. Kualitas, yaitu : tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
2. Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan.

3. Penggunaan waktu dalam bekerja, yaitu tingkat ketidak hadiran, keterlambatan waktu kerja efektif/jam kerja hilang.
4. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

Menurut Fadel, (2009) ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai yaitu :

1. Pemahaman atas tupoksi

Dalam menjalankan tupoksi, bawahan harus terlebih dahulu paham tentang tugas pokok dan fungsi masing-masing, serta mengerjakan tugas sesuai dengan apa yang menjadi tanggungjawabnya.

2. Inovasi

Memiliki inovasi yang positif dan menyampaikan pada atasan serta mendiskusikanya pada rekan kerja tentang pekerjaan.

3. Kecepatan kerja

Dalam menjalankan tugas kecepatan kerja harus diperhatikan dengan menggunakan mengikuti metode kerja yang ada.

4. Keakuratan kerja

Tidak hanya cepat, namun dalam menyelesaikan tugas karyawan juga harus disiplin dalam mengerjakan tugas dengan teliti dalam bekerja dan melakukan pengecekan kembali.

5. Kerjasama

Kemampuan dalam bekerjasama dengan rekan kerja lainnya, seperti bisa menerima dan menghargai pendapat orang lain.

### **2.1.3 Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela, (2011) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi ini sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik menurut Pasolong, (2013) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Santosa, 2009).

Menurut Thoha dalam (Sedarmayanti, 2010) pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,

dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### **2.1.4.1 Asas Pelayanan Publik**

Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang No 25 tahun 2009 tersebut meliputi:

1. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
2. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil

8. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

#### **2.1.4.2 Faktor Pendukung Pelayanan Publik**

Terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan (Moenir, 2010) antara lain:

##### **1. Faktor Kesadaran**

Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

## 2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu :

- a. Kewenangan
- b. Pengetahuan dan pengalaman
- c. Kemampuan bahasa
- d. Pemahaman oleh pelaksana
- e. Disiplin dalam pelaksanaan

## 3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

## 4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

## 5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat atau keadaan) melakukan tugas atau

pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujuka pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

#### 6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c. Kualitas produk yang yang lebih baik atau terjamin.
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

#### **2.1.4.3 Dimensi Pelayanan Publik**

Menurut Zeithhaml-Parasurman-Berry dalam (Pasolong, 2011) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen,

terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

1. Tangibles (bukti langsung) kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reliability (kehandalan) kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsivess (daya tanggap) kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance (jaminan) kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empaty (empati) Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

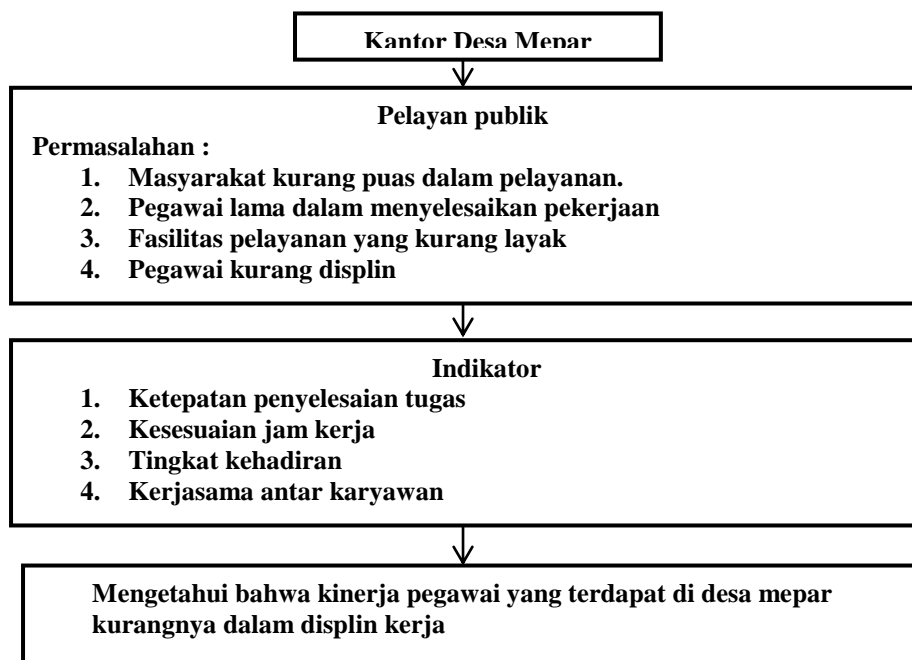
Menurut Sugiyono (2014) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Menurut Uma Sekaran dalam (Sugiyono, 2017) mengemukakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Sedangkan menurut Suriasumantri dalam (Sugiyono, 2017)



kerangka pemikiran ini merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi obyek permasalahan.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



*Sumber: Konsep Penelitian yang ada Dikembangkan tahun 2019*

## 2.3 Penelitian Terdahulu

### 2.3.1 Dalam Negeri

1. (Noor, 2014) “Kinerja Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanjung Palas Tengah Di Kabupaten Bulungan” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Camat Tanjung Palas Tengah di Kabupaten Bulungan. Metode yang digunakan adalah kualitatif. Kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Camat Tanjung Palas Tengah di Kabupaten Bulungan dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dan

Surat Tanah masih kurang optimal. Kurang optimalnya Kinerja pegawai di Kantor Camat Tanjung Palas Tengah dalam memberikan pelayanan publik tercermin dari lima sub fokus penulis teliti terdapat tiga sub focus yang kurang optimal dalam menunjang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sub fokus penelitian yang kurang optimal yaitu Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang mana masih terdapat keberagaman kemampuan dalam memberikan pelayanan, Kualitas hasil pekerjaan pegawai yang terlihat dari kerapian kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan pegawai yang masih menjadi keluhan masyarakat, dan Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang baik dikarenakan pegawai kadang datang terlambat pada jam masuk kerja, yang mana ini menunjukkan indikasi kinerja yang kurang efektif dalam memanfaatkan waktu kerja

2. (Irawanto, 2017) "Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Barito Timur" Tujuan dalam penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Barito Timur, 2) Untuk mengetahui kendala dalam pelayanan publik di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Barito Timur. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Adapun yang menjadi key informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Barito Timur.
3. (Setiawan, 2014) "Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat" penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam pelayanan publik di kecamatan melak kabupaten kutai barat. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian dapat dikatakan kinerja aparatur pemerintah di Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat cukup baik dapat tercermin dari kualitas pekerjaan, kemampuan pegawai tanggung jawab pegawai yang sudah terlaksana dengan baik walaupun masih adanya aparatur yang kurang teliti dan kurang disiplin. Faktor penghambat kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Melak adalah kurangnya fasilitas kantor dan masih kurangnya kesadaran pegawai dalam menaati ketentuan jam kerja. Untuk itu masih banyak yang harus dibenahi didalam kinerja pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Melak, dalam proses peningkatan kinerja pegawai di Kecamatan Melak diperlukan memberi penghargaan bagi pegawai yang berprestasi dan memberi teguran kepada pegawai yang sering melanggar peraturan.

### **Luar Negeri**

1. (Yusriadi, 2019) *Bureaucracy Performance in Publik Services in Indonesia*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja birokrasi dalam layanan publik indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode literatur. Salah satu agenda reformasi adalah menciptakan pemerintah yang bersih, dan bebas dari praktis korupsi, kolusi dan nepotisme. Manajemen berbasis kinerja adalah pengukuran kinerja birokrasi yang berorientasi pada pengukuran hasil. Dari hasil penelitian inilah salah satu tantangan signifikasi birokrasi publik adalah

bagaimana dapat melakukan kegiatan secara efektif dan efisien. Dengan melakukan perubahan yang terencana, akan memungkinkan proses perubahan yang berkelanjutan, dengan demikian kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik akan lebih efektif dan efisien mengikuti harapan dan aspirasi masyarakat.

2. (Tielung, 2016) *Employee Performance Analysis Through Leadership Style, Motivation & Work Discipline (At Waroeng Charity Manado)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Kinerja Karyawan Lewat Gaya Kepemimpinan, Motivasi & Disiplin Kerja (Di Waroeng Charity Manado). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk memberikan penjelasan rinci tentang kinerja karyawan waroeng charity berdasarkan gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja sebagai faktor yang memberikan pengaruh tinggi rendahnya kinerja karyawan. Untuk memastikan keakurat analisis, penelitian ini menggunakan wawancara mendalam sampai kita mendapatkan titik jenuh (saturasi).

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Menurut sugiyono (2011) metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mandalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsional organisasi, aktivitas social.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang mengumpulkan data berupa kata-kata gambar dan bukan angka. Penulis berusaha mengetahui gejala-gejala yang terjadi pada objek penelitian yang berlangsung pada waktu tertentu dan kemudian menggambarkan kejadian-kejadian, kendala, serta dengan data yang dapat dihasil dari pengamatan dan penelitian di lapangan. Dalam hal ini variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah Kinerja Pegawai.

#### **3.2 Jenis Data**

Jenis data yang di kumpulkan untuk penelitian ini adalah data primer dan data skunder. Sumber data primer adalah data yang langsung diberikan kepada pengumpul data. Dan sumber data skunder adalah data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data. (Sugiyono, 2016)

### **3.2.1 Data primer**

Menurut Indiantoro, (2013) Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Menurut Sujarweni, (2015) juga menjelaskan data primer adalah merupakan data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok focus, dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Pada penelitian ini yang dijadikan data primer adalah hasil wawancara dan hasil observasi.

### **3.2.2 Data sekunder**

Menurut Indiantoro, (2013) data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Menurut Sujarweni, (2015) menambahkan data sekunder adalah merupakan data yang didapat dari catatan, buku, majalah dan berupa laporan publikasi perusahaan, laporan pemerintahan, artikel dan lain sebagainya data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Pada penelitian ini yang dijadikan data sekunder adalah sejarah kantor desa, visi-misi kantor desa, struktur organisasi dan lain sebagainya.

### **3.3 Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling startegis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data merupakan cara yang di pergunakan untuk mengumpulkan data yang di perlukan dalam penelitian. Menurut Sugiyono, (2016) Teknik pengumpulan data dapat di lakukan dengan cara:

### **3.3.1 Observasi**

Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk mengevaluasi yang melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. (Sujarweni, 2015) Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu.

Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian adalah observasi tidak terukur. (Sujarweni, 2015) mengatakan observasi tidak terstruktur adalah pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi sehingga peneliti mengembangkan pengamatan berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan.

### **3.3.2 Wawancara**

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga dilakukan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informasi yang lebih mendalam. Menurut (Sujarweni, 2015) wawancara merupakan proses penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka, yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang di wawancarai, menggunakan pedoman atau tanpa menggunakan pedoman. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang di angkat dalam penelitian atau merupakan proses

pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah di peroleh lewat teknik yang lain sebelumnya.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. (Sujarweni, 2015) mengatakan wawancara terstruktur adalah wawancara yang dilakukan di mana peneliti menanyakan kepada subjek yang di teliti berupa pertanyaan-pertanyaan yang menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan sebelumnya.

### **3.3.3 Dokumentasi**

Menurut Sujarweni, (2015) dokumentasi merupakan metode pengumpulan data kualitatif, yang sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data berbentuk surat, arsip foto, hasil rapat, dan jurnal kegiatan.

## **3.4 Populasi dan Sample**

### **3.4.1 Populasi**

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian, suatu yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulan. (Sujarweni, 2015) jika peneliti menggunakan seluruh elemen populasi menjadi data penelitian, maka disebut sensus, jika sebagian saja maka disebut sample. Populasi dalam penelitian ini adalah pimpinan dan juga karyawan pada kanto desa mepar kecamatan lingga kabupaten lingga yang berjumlah 11 orang.

### **3.4.2 Sampel**

Sampel menurut Sugiyono, (2016) menjelaskan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini



teknik sampling yang digunakan adalah Non-probability sampling yaitu purposive sampling, menurut Sugiyono, (2016) yang merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang akan kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan mudah peneliti menjelajahi obyek atau situasi social yang diteliti.

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 4 orang, terdiri dari kades , sekretaris desa, kepala seksi (kasi) kesejahteraan dan pelayanan, dan kepala urusan (kaur) tata usaha dan umum, sebagai informan adalah karena mereka mengetahui tentang apa yang saya harapkan dalam penelitian ini.

### **3.5 Definisi Oprasional Variabel**

Menurut Creswell dalam (Sugiyono, 2017) Definisi oprasional variabel adalah spesifikasi bagaimana suatu variabel yang akan diteliti di definisikan secara oprasional dan diukur.

Berdasarkan judul penelitian yang telah dikemukakan, yaitu “Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Publik Di Kantor Desa Mepar Kecamatan Lingga Kabupaten Lingga”. Maka definisi oprasional yang digunakan dalam penelitian ini, mengacu teori buku (Munandar, 2014)

**Tabel 3.1**  
**Definisi Oprasional Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Kinerja pegawai	Berhasil tidaknya kinerja yang telah di capai oleh organisasai tersebut di pengaruhi oleh tingkat kinerja karyawan secara individu maupun secara kelompok. Dengan asumsi semakin baik kinerja karyawan maka kinerja organisasi akan semakin baik pula. (Setiawan, 2014)	Ketepatan penyelesaian tugas. Kesesuaian jam kerja. Tingkat kehadiran. Kerja sama antar karyawan.  (Setiawan, 2014)	wawancara

Sumber: Data Sekunder yang diolah 2019

### 3.6 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data merupakan bagian yang paling penting dalam penelitian, karna dalam tahap ini data dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah dalam penelitian. Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan pengolahan data dengan model Miles & Huberman yang melalui tiga kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

#### 3.6.1 Reduksi Data

Dapat diartikan sebagai suatu proses pemilihan data, pemusatan perhatian pada penyederyhanaan data. Dalam kegiatan reduksi data dilakukan pemilahan-pemilahan tentang, bagian data yang perlu diberi kode, bagian data yang harus dibuang, dan pola yang harus dilakukan peringkasan. Jadi dalam kegiatan reduksi

data dilakukan, penajaman data, pengarahan data, pembuangan data yang tidak diperlukan, pengorganisasian data untuk bahan penarik kesimpulan. Kegiatan reduksi data ini dapat dilakukan melalui, pembuatan ringkasan, menggolongkan data menjadi suatu pola yang mudah dipahami.

### **3.6.2 Penyajian Data**

Setelah data di reduksi maka langkah selanjutnya adalah penyajian data, dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar jenis. Miles and Huberman menyatakan, yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Penyajian data dapat dijadikan sebagai kumpulan informasi yang tersusun sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

### **3.6.3 Menarik Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan yaitu merupakan tahap akhir dalam proses analisa data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan adanya kesimpulan penulis akan terasa sempurna karena data yang dihasilkan benar-benar maksimal.

## **3.7 Teknik Analisis data**

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi tempat penelitian dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit dan menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan

yang akan peneliti pelajari dan membuat kesimpulan yang akan diceritakan pada orang lain. Dalam penelitian kualitatif data yang diperoleh sebagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan terus menerus.

Teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah analisis komponensial digunakan dalam analisis data penelitian kualitatif untuk menganalisis unsur-unsur yang memiliki hubungan yang kontras satu sama lain dalam domein-domein yang telah ditentukan untuk dianalisis secara lebih terperinci. Kegiatan analisis dapat dimulai dengan menggunakan beberapa tahap yaitu, penggelaran hasil observasi dan wawancara, pemilihan hasil observasi dan wawancara, menemukan elemen-elemen kontras.

### Daftar Pustaka

- Edison Emron, Yohny A. Dan I. K. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Cv. Alfabeta.
- Fadel, M. (2009). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Binas Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan (Cetakan Keenam)*. Jakarta : Pt. Bumi Askara.
- Indiantoro, N. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi Dan Manajemen*. Yogyakarta: Bpfe.
- Irawanto. (2017). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen, 1*(1).
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Pustaka Sedia.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung : Pt. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Pt. Remaja Rosdakarya.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bandung: Pustaka Sedia.
- Munandar, J. M. (2014). *Pengantar Manajemen Panduan Komprehensif Pengelolaan Organissai*. Bogor: Pt Ipb Press (Kampus Ipb Taman Kencana Bogor).
- Noor, M. (2014). Kinerja Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanjung Palas Tengah Di Kabupaten Bulungan, 2.
- Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Cv. Alfabeta.
- Pasolong, H. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Cv. Alfabeta.
- Priansa, S. Dan. (2011). *Manajemen Sdm Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Bandung: Cv. Alfabeta.
- Roziqin, M. Z. (2010). *Kepuasan Kerja*. Malang : Averroes Press.
- Santosa, P. (2009). *Adiministrasi Publik: Teori Dan Aplikasi Good Govemance*. Bandung: Refika Asitama.
- Sedarmayanti. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung : Pt. Revika Aditama.
- Setiawan, Ferry Dan Dewi, K. (2014). Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Berkat Anugrah.
- Setiawan, F. (2014). Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat. *Ejournal Ilmu Administrasi Negara, 4*(2).
- Simamora. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Gramedia.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Binas Aksara.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi Sdm*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2016). *Metodelogi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*.

- Bandung: Alfabeta,Cv.
- Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Bandung: Indonesia Ikapi.
- Sugiyono. (2017b). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta,Cv.
- Sujarweni, V. W. (2015a). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Barupress.
- Sujarweni, V. W. (2015b). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Sutrisno, E. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Cv. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan Kedelapa)*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Tielung, M. V. J. (2016). *Employee Performance Analysis Through Leadership Style, Motivation & Work Discipline (At Waroeng Charity Manado)*., 4.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Wirawan. (2015). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yusriadi. (2019). *Bureaucracy Performance In Publik Services In Indonesia*, 6.

## RIWAYAT HIDUP

### *Curriculum Vitae*



**Nama** : Sri Ayu Wahyu Ningsih  
**Tempat / Tanggal Lahir** : Mepar / 31 Oktober 1994  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Agama** : Islam  
**Status** : Belum Menikah  
**Nomor HP** : 082283871344  
**Email** : sriayu0116@gmail.com  
**Alamat** : Jl. Raja Haji Fisabilillah, Gg. Pulau Angsa 1

#### **Nama Orang Tua**

**a. Ayah** : Satio Dadang Wijaya  
**b. Ibu** : Anggalina

#### **Riwayat Pendidikan**

**a. SD** : SD NEGERI 024 LINGGA  
**b. SMP** : SMP NEGERI 01 LINGGA  
**c. SMA** : SMA NEGERI 1 LINGGA  
**d. S1** : STIE PEMBANGUNAN TANJUNGPINANG