

# KINERJA PEGAWAI KANTOR CAMAT

**Slamat Haryady dan Zulkarnaini**

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

**Abstract: Employee Performance Head Office.** This study to determine the effect bertujan kateristik individual and environmental factors on the performance of employees working in the District Office Pekanbaru City of Riau Province. The variables used were variable individual characteristics and work environment as the independent variable and the variable performance of the employee as the dependent variable. The method of analysis used in this study is descriptive and statistical analysis methods multiple regression analysis. This study uses survey methods, sampling is done with a sampling technique in which all members of the population census as many as 25 employees used as a sample. Prior to hypothesis testing, the primary data validity of the questionnaire was tested first and realibilitasnya using SPSS version 17.0. The results with the t test, partially showing that factors characteristic of the individual programs had no significant effect on employee performance, while environmental factors significantly affect work performance. However, the results of the F test, the individual variables da work environment jointly influence the performance variables. Determinants coefficient values (adusted R<sup>2</sup>) of 0.829 indicates that 82.9 percent of the variation in performance can be explained by factors individual and work environment variables and the remaining 27.1 percent is explained by other factors outside of our model.

**Abstrak: Kinerja Pegawai Kantor Camat.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor kateristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Pekanbaru Kota Provinsi Riau. Variabel yang digunakan adalah variabel karakteristik individu dan lingkungan kerja sebagai variabel independen dan variable kinerja pegawai sebagai variabel dependen. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis statistik deskriptif dan analisis regresi berganda. Penelitian ini menggunakan metode survei, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik penentuan sampel sensus dimana semua anggota populasi yaitu sebanyak 25 pegawai dijadikan sebagai sampel. Sebelum uji hipotesis, data primer hasil kuesioner diuji terlebih dahulu validitas dan realibilitasnya dengan menggunakan program SPSS versi 17.0. Hasil penelitian dengan uji t, secara parsial menunjukkan bahwa faktor program karakteritik individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sementara faktor lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Akan tetapi hasil uji F, variabel individu da lingkungan kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel kinerja. Nilai Koefisien Determinan (Austed R<sup>2</sup>) sebesar 0,829 menunjukkan bahwa 82,9 persen variasi dari faktor kinerja dapat dijelaskan oleh variabel individu dan lingkungan kerja dan sisanya 27,1 persen dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

**Kata Kunci:** program standar, penilaian, perbaikan, pelayanan, kinerja

## PENDAHULUAN

Permasalahan kualitas sumberdaya aparatur pemerintahan di kecamatan saat ini telah menjadi sorotan tajam oleh masyarakat. Sementara itu di sisi lain sebagai pembanding, pelayanan di sektor swasta malah menunjukkan perkembangan ke arah sistim pelayanan yang prima dalam melayani berbagai kepentingan konsumennya. Dalam berbagai tinjauan kepustakaan ditemukan bahwa faktor kinerja berhubungan erat dengan karakteristik masing-masing individu yang meliputi kebutuhan, sikap, nilai-nilai, minat, semangat

dan kemampuan kerja yang bersangkutan. Disamping itu situasi dan kondisi lingkungan kerja juga dapat menentukan kontribusi individu dalam upaya meningkatkan produktifitas kerja dan kinerja. Dengan demikian karakteristik individu dan lingkungan kerja memiliki hubungan yang erat dalam upaya meningkatkan kinerja individu di sebuah lembaga.

Kegiatan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pekanbaru Kota juga termasuk kantor kecamatan dengan tingkat kinerja yang dinilai rendah. Sorotan masyarakat terhadap

kinerja pegawainya dinilai kurang memuaskan masyarakat tercermin dari banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan pegawai Kantor Kecamatan Pekanbaru Kota antara lain seperti kedisiplinan pegawai, sikap perilaku pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia yang kurang memadai. Bahkan sistem dan prosedur yang tidak jelas terkadang membuat masyarakat kebingungan untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Jenis pelayanan yang sering dilakukan masyarakat di Kantor Kecamatan Pekanbaru Kota adalah pembuatan KTP, KK, dan Akte Kelahiran, sedangkan untuk jenis pelayanan yang lain jarang frekuensinya. Sampai saat ini persoalan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pekanbaru Kota masih ditemui sistem pelayanan publik dengan prosedur berbelit-belit, kurang transparan, lamban, memakan waktu lama dan disertai pula adanya pungutan biaya administrasi yang kurang wajar dan tidak resmi. Padahal tugas dan fungsi pemerintahan kecamatan pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian dokumen oleh masyarakat bervariasi. Tidak ada waktu yang standard lamanya sebuah dokumen bisa diselesaikan. Hal ini terlihat ketika masyarakat yang membuat/memperpanjang KTP, KK, surat pindah, dan lain sebagainya. Kemudian dokumen yang telah selesai diproses, sistem penyimpanannya semrawut sehingga perlu waktu lama untuk mencarinya karena tumpukan penyimpanan dokumen tidak rapi.

Biaya pengurusan dokumen pun tidak ada kepastian, karena tidak ada daftar biaya resmi untuk jenis pengurusan dokumen. Akhirnya biaya dokumen yang dibayar masyarakat sangat tergantung kepada tingkat kesulitan prosedur dan atau kepentingan dokumen bagi masyarakat, sehingga sering terjadi oknum pegawai menetapkan biaya pengurusan dokumen bervariasi dan dan melebihi ketentuan yang berlaku.

Kedisiplinan petugas dalam pelayanan terlihat banyak petugas pelayanan kurang

sebenaran-benaran bekerja dan malah suka menunda pekerjaan, sehingga ada tugas atau pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu dan itu menghambat pekerjaan yang lain. Bahkan sering terjadi, masyarakat sudah menunggu cukup lama di kursi antrian, namun masih ada petugas yang terlambat masuk kantor pada jam kerja. Kesopanan serta keramahan petugas pelayanan, petugas pelayanan sikap dan perilakunya masih kurang sopan dan ramah. Itu terlihat ketika memberikan pelayanan tidak ada yang namanya 3S (senyum, sapa, salam). Hal ini terjadi di semua kasi yang ada di kantor kecamatan di kasi pemerintahan yang lebih sering berhubungan langsung dengan masyarakat.

Lingkungan fisik kantor kecamatan kurang nyaman bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, di samping terlihat kotor dan kumuh karena ada saja sampah kertas yang terlihat lantai dan meja. Juga suasana udara dalam ruangan yang pengap karena tidak ada alat pendingin ruangan. Begitu juga dengan kurangnya pencahayaan ruangan. Sarana dan prasarana yang kurang memadai, peralatan dan inventaris kantor yang masih kurang itu bisa dilihat dari jumlah komputer yang ada di kantor kecamatan hanya dua unit.

Keandalan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan masih kurang bisa dipercaya, belum menjanjikan, dan belum konsisten. Selain itu juga bila dilihat dari daya tanggap dan kesigapan aparatur belum mampu memberikan jasa dengan cepat dan bermakna apalagi kesediaan mendengar setiap keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Kompetensi penyedia layanan dalam memberikan pelayanan masih rendah karena ada sebagian bekerja tidak sesuai dengan tupoksinya masing-masing yang kemungkinan akibat faktor tingkat pendidikan dan pengalaman aparatur yang rendah.

Komunikasi penyedia layanan terhadap masyarakat kurang begitu baik pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terlihat oknum pegawai tidak tanggap dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat, sehingga masyarakat harus menunggu padahal petugas kecamatan tidak sedang melakukan apa-apa.

Sistim pelayanan yang belum membudayakan sistim antri juga telah menambah keserawutan pelayanan publik di kecamatan. Apalagi tidak disepakati dengan tuntas standar pelayanan dari segi waktu, biaya dan prosedur dan persyaratan, sehingga tidak jarang masyarakat harus berulang kali datang ke kantor kecamatan hanya untuk mengurus satu dokumen.

Terbitnya Peraturan Menteri Negara Penguasaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 07 tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, sebenarnya dapat dijadikan sebagai acuan bagi untuk lebih meningkatkan kinerja instansi-instansi pelayanan publik di lingkungan Pemerintahan Kota Pekanbaru. Sebab dalam peraturan tersebut mencantumkan instrumen-instrumen penilaian kinerja yaitu visi dan/atau misi serta motto pelayanan, sistem dan prosedur, sumber daya manusia (SDM) pelayanan, dan sarana prasana yang diperlukan sebagai berikut:

1. Visi dan/atau misi serta motto pelayanan. Komponen ini berkaitan dengan visi dan/atau misi, serta motto pelayanan yang memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik.
2. Sistem dan prosedur. Komponen ini berkaitan dengan sistem dan prosedur-prosedur baku yang dibentuk baik secara internal untuk mendukung pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien maupun secara eksternal untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Sistem dan prosedur baku internal meliputi antara lain : *Standard Operating Procedures (SOP)*, pengelolaan berkas/dokumen, pengelolaan pegawai, pengelolaan pengaduan/keluhan, dan pengelolaan mutu pelayanan. Sedangkan sistem dan prosedur baku eksternal meliputi antara lain : standar pelayanan yang meliputi unsur-unsur prosedur pelayanan, persyaratan, biaya/tarif, waktu pelayanan, mutu pelayanan dan mekanisme pengaduan/keluhan.
3. Sumber daya manusia (SDM) Pelayanan. Komponen ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi sikap dan perilaku, keterampilan, kepekaan, dan kedisiplinan.

4. Sarana dan prasarana. Komponen ini berkaitan dengan daya guna sarana dan prasarana yang dimiliki.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Pekanbaru Kota Provinsi Riau.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode survei, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik penentuan sampel sensus dimana semua anggota populasi yaitu sebanyak 25 pegawai Kantor Kecamatan Pekanbaru Kota dijadikan sebagai sampel. Sebelum uji hipotesis, data primer hasil kuesioner diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan program SPSS versi 17.0. Persamaan regresi berganda juga diuji dengan analisis asumsi klasik yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Autokorelasi dan Uji Linearitas. Analisis hubungan variabel independen dengan variabel dependen dilakukan dengan analisis uji t, uji F, koefisien determinan ( $Adjusted R^2$ ) dan korelasi koefisien (R).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Realibilitas

Hasil uji validitas terhadap semua variabel diperoleh masing-masing nilai korelasi setiap skor jawaban pertanyaan terhadap skor total pertanyaan. Nilai korelasi ini kemudian dibandingkan dengan nilai r-tabel signifikansi 0,05 uji 2 sisi (2-tailed) dan jumlah data ( $n$ )=25 yang kemudian diperoleh nilai r-tabelnya adalah sebesar 0,396. Hasil output komputer menunjukkan bahwa semua nilai r hitung pada kolom paling kanan atau baris paling bawah dari masing-masing variabel individu, lingkungan kerja, kinerja nilainya (nilai pada baris atau kolom skor total Pearson Correlation) lebih besar dari r-tabel = 0,396, sehingga dengan demikian semua hasil pertanyaan dari variabel individu, lingkungan kerja dan kepuasan adalah valid.

Hasil uji Cronbach's Alpha yang menunjukkan nilai realibilitas individu = 0,652, lingkungan

kerja = 0,719 kinerja = 0,684 di mana nilai uji Cronbach's Alpha masing-masing variabel lebih besar nilainya dari 0,6, maka instrumen pada pada variabel individu, lingkungan kerja, dan kinerja dianggap reliabel.

### Uji Persyaratan Analisis

Asumsi persyaratan analisis, yaitu melakukan uji normalitas, multikolinearitas, dan autokorelasi terhadap persamaan regresi berganda, menunjukkan bahwa data variabel mengandung unsur normalitas dan linieritas, tidak terdapat unsur multikolinearitas, heteroskedastisitas dan autokorelasi

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen Individu ( $X_1$ ) dan Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) terhadap variabel dependen Kinerja ( $Y$ ). Model persamaan regresinya dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana:

$Y$  = Kinerja.

$a$  = Konstanta.

$b_1$  dan  $b_2$  = Koefisien determinasi.

$X_1$  = Individu

$X_2$  = Lingkungan Kerja

Untuk mendapatkan bentuk persamaan regresi berganda dari variabel independen dan variabel dependen, dapat dilihat pada hasil olahan data menggunakan program SPSS 17 diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,477 + 0,083 X_1 + 0,438X_2$$

Interpretasi dari persamaan regresi berganda di atas adalah sebagai berikut:

1. Konstanta ( $a$ ) = 0,477 berarti jika semua variabel independen memiliki nilai nol (0) maka nilai variabel dependen adalah sebesar 0,477.
2. Koefisien determinasi = 0,083 mencerminkan hubungan Variabel Individu ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan kerja ( $Y$ ) mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu satuan faktor unsur individu maka variabel Kepuasan Kerja ( $Y$ ) akan naik sebesar 0,083 dengan asumsi

bahwa variabel independen yang lain dari model regresi adalah tetap.

3. Koefisien determinasi = 0,483 mencerminkan kekuatan hubungan Variabel Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) terhadap Kinerja ( $Y$ ), artinya setiap kenaikan satu satuan pada faktor lingkungan kerja maka variabel kinerja ( $Y$ ) akan naik sebesar 0,483 dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain dari model regresi adalah tetap.

### Pengujian Variabel Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara signifikan antara variabel-variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,5 atau nilai t-hitung variabel lebih besar dari nilai t-tabel, maka hipotesis nolnya ditolak. Pengujian dapat dilakukan berdasarkan koefisien regresi dan signifikansi masing-masing variabel yang bersumber dari hasil olahan komputer berikut ini :

1. Hubungan variabel Individu terhadap Kinerja

Nilai signifikan variabel individu = 0,386 dan nilai ini lebih besar dari 0,05. Kemudian pada kolom t, terlihat variabel individu mempunyai nilai  $t_{hitung} = 0,884$ , nilai ini lebih kecil dari nilai  $t_{tabel} = 1,708$  (DF = 25; 0,05). Karena nilai signifikan individu = 0,386 > 0,05 dan nilai t hitung = 0,884 <  $t_{tabel} = 1,708$  berarti hipotesis nol diterima, artinya variabel Individu tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan.

2. Hubungan variabel Lingkungan Kerja dengan Kinerja

Nilai signifikan variabel lingkungan kerja = 0,000 dan nilai ini lebih kecil nilai probabilitas 0,05. Kemudian pada kolom t, terlihat variabel lingkungan kerja mempunyai nilai  $t_{hitung} = 8,296$  nilai ini lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1,708$  (DF = 25; 0,05). Oleh karena nilai signifikan lingkungan kerja = 0,000 < 0,05 dan t hitung = 8,296 lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,708$ , ini berarti hipotesis ditolak artinya variabel lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja, yang berarti apabila faktor lingkungan kerja semakin baik maka kinerja karyawan akan meningkat.

### Pengujian Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan atau secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai F hasil perhitungan ( $F_{hitung}$ ) lebih besar daripada nilai F tabel ( $F_{tabel}$ ) maka semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Nilai  $F_{hitung}$  sebesar 59,195 dengan nilai probabilitas ( $sig$ ) = 0,000. Karena nilai  $F_{hitung} = (59.195) > F_{tabel} (3,443, DF 22:2)$ , dan nilai  $sig$ -nya lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 (atau  $0,000 < 0,05$ ) ini berarti bahwa secara bersama-sama variabel individu dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

### Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>) dan Korelasi R

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Menurut Santoso (2001) bahwa untuk regresi berganda digunakan Adjusted R<sup>2</sup> sebagai koefisien determinasi. Koefisien determinasi menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain (Santosa dan Ashari, 2005).

Diperoleh nilai Adjusted R<sup>2</sup> nya 0,829, ini dapat disimpulkan bahwa variabel Individu dan Lingkungan Kerja berpengaruh sebesar 82,9 % terhadap Kinerja, sedangkan 17,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Kemudian, karena nilai R Square = 0,843 diatas mendekati nilai 1 maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen cukup besar memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. . Dalam hal ini batasan nilai koefisien R Square (R<sup>2</sup>) adalah antara 0 dan 1, artinya jika nilai (R<sup>2</sup>) mendekati angka 0 berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel amat ter-

batas, dan jika nilai (R<sup>2</sup>) mendekati angka 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen kinerja. Sementara itu, angka korelasi (R) sebesar 0,918 dimana nilainya mendekati nilai 1, menunjukkan bahwa variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang sangat erat terhadap variabel dependen kinerja.

### Analisa Korelasi Matrik

Dari tabel "Pearson Correlation Matrix" dibawah ini terlihat bahwa variabel Individu dengan nilai korelasinya=0,615 dan nilai korelasi lingkungan kerja sebesar 0,649, menunjukkan nilai positif dan sangat kuat mempengaruhi Kinerja. Kemudian hubungan variabel individu dan lingkungan kerja sangat kuat dengan nilai korelasinya = 0,975.

### SIMPULAN

Variabel karakteristik individu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kinerja pegawai, sedangkan variabel lingkungan kerja sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Kecamatan Pekanbaru Kota. Faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai adalah variabel lingkungan kerja. Berdasarkan hasil uji F, variabel karakteristik individu dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai. Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai Adjusted R<sup>2</sup> sebesar 0.829 berarti 82,9 % variabel kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh faktor karakteristik individu dan lingkungan kerja sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### DAFTAR RUJUKAN

- Heidjrachman Ranupandojo dan Suad Husnan. 2003. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: BPFPE
- Malayu, SP Hasibuan. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.

- Mangkunegara, Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Mangkuprawira, Tb. S. dan A.V. Hubeis. 2009. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nitisemito, Andi. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Rivai, Veithzal dan Ella Juavani Sagala. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Press
- Sedarmayanti. 2001. *Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja Karyawan*. Bandung: Mandar Maju
- Simamora, Henry. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Sondang P Siagian. 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bima Aksara
- Timpe, A. Dale. 2000. *Kinerja*. Jakarta: Elex Media Komputindo