

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria tertentu yang telah ditetapkan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja merupakan penampilan hasil kerja baik secara kualitas dan kuantitas. Kinerja tersebut dapat ditinjau dari beberapa dimensi yaitu :

1. Sebagai keluaran (output) yaitu melihat apa yang dihasilkan.
2. Adalah prosesnya, yaitu prosedur-prosedur yang telah ditempuh dinilai seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugasnya.
3. Adalah aspek kontekstual, yaitu penilaian kerja yang dilihat dari kemampuannya. (dalam Arsyad, 2004:20)

Kinerja seorang pegawai akan baik jika pegawai mempunyai keahlian yang tinggi, keahlian untuk bekerja, adanya imbalan atau upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan. (Prawirosentono, 1999). Menurut Viethzal (2004:309) kinerja adalah suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan pelaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuannya.

Menurut Sudarmayanti (2003:147) kinerja (performance) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, sesuai dengan moral dan suatu kebijakan yang diambil. Prestasi kerja (kinerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasari atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu. Prestasi kerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu, kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Hasibuan (2007:94).

Untuk meningkat kinerja pegawai, berarti menuntut kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, guna untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan dalam organisasi. Disamping itu etos kerja dan disiplin dari pegawai sangat dituntut peningkatannya, sehingga waktu yang diberikan dalam melaksanakan pekerjaan bisa berjalan secara efektif.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Ahmad S. Ruky (2004:45) ada beberapa faktor untuk mengukur kinerja pegawai, yaitu :

1. Kemampuan pegawai
2. Disiplin pegawai
3. Pelayanan yang diberikan

Untuk meningkatkan kinerja, salah satu cara yang dapat digunakan adalah dengan memberikan wewenang kepada karyawan yaitu dengan membentuk tim kerja. Gregory Moorhead dan Ricky W.G (2013:132) menyatakan “satu metode yang digunakan oleh beberapa perusahaan untuk memberikan wewenang kepada para pegawai mereka adalah membentuk tim-tim kerja”. Lingkaran kualitas adalah sekelompok karyawan yang sukarela bertemu secara tetap untuk mengidentifikasi dan mengajukan solusi untuk masalah-masalah yang berhubungan dengan kualitas.

Untuk mencapai kinerja tingkat tinggi, seorang karyawan harus mau melakukan pekerjaan dengan baik (motivasi), harus mampu melakukan pekerjaan secara efektif (kemampuan), dan harus mempunyai materi, sumber daya, perlengkapan, dan informasi untuk melakukan pekerjaan tersebut (lingkungan). Defisiensi dalam salah satu area ini akan menurunkan kinerja. Oleh karena itu seorang manajer harus berjuang untuk memastikan bahwa ketiga kondisi tersebut terpenuhi (Moorhead dan Griffin, 2013:87).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kinerja pegawai perlu adanya motivasi yang diberikan oleh atasan atau pimpinan, tetapi kinerja itu tidak terpaku pada motivasi saja. Jika motivasi yang diberikan oleh atasan sangat baik namun kemampuan para pegawai tidak sesuai dengan

bidangnya masing-masing maka kinerja yang diinginkan tidak akan tercapai. Selain itu jika kemampuan pegawai sudah sesuai dengan bidang masing-masing dan motivasi sudah diberikan oleh atasan namun lingkungan kerja tidak mendukung untuk melakukan hal tersebut, maka untuk memperoleh kinerja yang baik tidak dapat terpenuhi. Dengan demikian motivasi dari atasan, kemampuan para pegawai, dan lingkungan kerja adalah salah satu faktor penentu untuk mencapai kinerja yang baik dan dapat memberikan kontribusi positif pada organisasi.

Dalam suatu organisasi para pegawai dituntut untuk melakukan interaksi dengan pegawai lainnya, baik dari satu bidang maupun dengan bidang lainnya. Karena pada prinsipnya organisasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari beberapa unit. Bentuk nyata dari interaksi yang dilakukan adalah kerjasama baik kerjasama yang dilakukan terhadap atasan atau pimpinan maupun kerjasama sesama pegawai. Dan juga kerja sama ini harus didukung oleh komunikasi yang baik, baik komunikasi yang dilakukan secara vertikal maupun secara horizontal.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa untuk mencapai kinerja pegawai yang tinggi, perlu adanya dorongan dari atasan, kemampuan yang dimiliki, dan lingkungan yang mendukung. Selain itu pencapaian kinerja itu juga harus didukung oleh tugas, pokok, fungsi yang telah ditetapkan dan juga berpedoman kepada aturan-aturan pemerintah. Seperti halnya untuk mencapai kinerja pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang baik harus berpedoman kepada tugas, pokok, fungsi Disdukcapil itu sendiri dan juga berpedoman kepada undang-undang dan aturan daerah yang berlaku.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2 Dasar-dasar Pengukuran Kinerja

Moeheriono (2012:96), pengukuran kinerja mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa, termasuk informasi atas efisiensi serta efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi.

Beberapa aspek yang mendasar dan yang paling pokok dari pengukuran kinerja sebagai berikut:

- 1) Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi, dengan menetapkan secara umum apa yang diinginkan oleh organisasi sesuai dengan tujuan, visi, dan misinya
- 2) Merumuskan indikator kinerja dan ukuran kinerja, yang mengacu kepada penilain kinerja secara tidak langsung, sedangkan indikator kinerja mengacu pada pengukuran kinerja secara langsung yang berbentuk keberhasilan utama dan indikator kinerja kunci
- 3) Mengukur tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi, menganalisis hasil pengukuran kinerja yang diimplementasikan dengan membandingkan tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi
- 4) Mengevaluasi kinerja dengan menilai kemajuan organisasi dan pengambilan keputusan yang berkualitas, memberikan gambaran atau hasil kepada organisasi seberapa besar tingkat keberhasilan tersebut dan mnegevaluasi langkah apa yang diambil dlam organisasi selanjutnya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja diperlukan dalam suatu organisasi karena menyangkut tujuan atau sasaran

organisasi itu sesuai dengan visi dan misi yang ditetapkan. Semuanya ini tergantung pada kinerja setiap pegawai dalam menyelesaikan tugas yang diembankan serta pengawasan yang diberikan oleh pimpinan atau atasan.

2.3 Manfaat Penilaian Kerja

Penilaian kinerja adalah proses pengukuran kinerja seseorang. Penilaian kinerja merupakan pengawasan terhadap kualitas personal. Penilaian kinerja (performance appraisal) pada dasarnya merupakan salah satu faktor kunci ganda mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program penilaian prestasi kerja. Berarti organisasi telah memanfaatkan secara baik atas SDM (sumber daya manusia) yang ada dalam organisasi (dalam sulistiyani dan Rosidah, 2000 : 223-224).

Menurut Handoko (2001) penilaian kinerja adalah “proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai kinerja karyawan”. Penilaian kinerja pada umumnya mencakup aspek kuantitatif maupun kualitatif dari kinerja pelaksanaan pekerjaan. Dalam melaksanakan kegiatan dan hubungan kerja yang baik diperlukan pembinaan agar dalam pelaksanaan pekerjaan tidak terjadi banyak kesalahan dan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Dalam kehidupan suatu organisasi ada beberapa tentang perilaku manusia sebagai sumber daya manusia, yang mendasari pentingnya penilaian kinerja. Menurut Notoadmodjo (2003 : 141) asumsi tersebut antara lain :

1. Setiap orang ingin memiliki peluang untuk mengembangkan kemampuan kerjanya sampai tingkat yang maksimal.
2. Setiap orang ingin mendapatkan penghargaan apabila ia dinilai melaksanakan tugas dengan baik.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Setiap orang ingin mengetahui secara pasti tangga karier yang akan diraihinya apabila dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.
4. Setiap orang ingin mendapatkan perlakuan yang objektif dan penilaian atas dasar kinerjanya.
5. Setiap orang bersedia menerima tanggung jawab yang lebih besar.
6. Setiap orang pada umumnya tidak hanya melakukan kegiatan yang sifatnya rutin.

Penilaian menurut Siagian (2002 : 168) merupakan proses dimana organisasi berupaya memperoleh informasi yang seakurat mungkin tentang kinerja para anggotanya. Penilaian kinerja harus dilakukan dengan baik karena sangat bermanfaat bagi organisasi secara keseluruhan bagi para atasan dan juga bagi para pegawai/karyawan yang bersangkutan.

Notoadmodjo (2003 : 143-145), mengatakan bahwa penilaian yang baik harus memberikan gambaran yang akurat tentang yang diukur. Artinya penilaian tersebut benar-benar menilai prestasi pekerjaan pegawai atau karyawan yang dinilai meliputi :

1. Penilaian harus mempunyai hubungan dengan pekerjaan (job related).
Artinya system penilaian itu benar-benar menilai perilaku/kerja yang mendukung kegiatan organisasi dimana karyawan itu bekerja.
2. Adanya standar pelaksanaan kerja (performance standart) Standar pelaksanaan adalah yang dipakai untuk menilai prestasi kerja tersebut.
3. Praktis, system penilaian yang praktis, mudah dipahami dan dimengerti serta digunakan, baik oleh penilai maupun karyawan atau pegawai.

Manfaat penilaian kinerja menurut Sondang P. Siagian (1995 : 227)

adalah :

1. Perbaikan prestasi kerja
2. Penyesuaian kinerja
3. Keputusan penempatan
4. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan
5. Perencanaan dan pengembangan karir
6. Memperbaiki penyimpangan proses staffing
7. Mengurangi ketidakakuratan informasi
8. Memperbaiki kesalahan desain pekerjaan
9. Kesempatan kerja yang adil
10. Membantu menghadapi tantangan eksternal

Selanjutnya secara terperinci prosedur penilaian menurut Sulistiyani dan

Rosidah adalah meliputi :

1. Keputusan dibidang kepegawaian berdasarkan system-system penilaian kinerja yang formal dan standar.
2. Proses penilaian hendaknya seragam untuk semua pegawai dalam suatu pegawai.
3. Standar penilaian dikomunikasikan kepada pegawai.
4. Pegawai harus dapat melihat hasil penilaian.
5. Pegawai harus diberi kesempatan untuk tidak menyetujuinya.
6. Panitia diberi petunjuk bagaimana melakukan penilaian secara tepat dan sistematis.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7) Pembuat keputusan kepegawaian diberi informasi tentang hasil-hasil penelitian.

Menurut Heidjrachman dan Husman (2002) adapun manfaat yang bisa didapat dari penilaian kinerja adalah :

1. Perbaikan kinerja karyawan yaitu sebagai umpan balik bagi karyawan, manajer dan departemen personalia untuk mengoreksi kegiatan-kegiatannya dalam perbaikan kinerja.
2. Penyesuaian kompensasi yaitu membantu pengambil keputusan dalam menentukan upah, kenaikan upah, bonus dan kompensasi lainnya.
3. Keputusan penempatan yaitu kinerja masa lalu menjadi dasar untuk mutasi, promosi, transfer, demosi dan sebagainya.
4. Kebutuhan latihan dan pengembangan yaitu kinerja yang kurang bisa dibenahi dengan cara pelatihan, dari penilaian kinerja dapat ditentukan pelatihan apa yang sesuai dan dibutuhkan.
5. Perencanaan dan pengembangan karir yaitu umpan balik bagi pengambil keputusan mengenai jalur karir yang ada di perusahaan dan keputusan karir lainnya.
6. Penyimpangan proses staffing yaitu prestasi kerja menjadi cermin kuat lemahnya prosedur staffing departemen personalia.
7. Ketidakakuratan informasi yaitu penilaian secara langsung akan memberi data yang lebih akurat untuk analisa jabatan, rencana-rencana sumber daya manusia, atau komponen lain dalam sistem informasi manajemen personalia.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Kesalahan desain pekerjaan yaitu desain yang salah bisa mengakibatkan kinerja yang rendah, penilaian kinerja bisa membantu mendiagnosa apakah ada kesalahan desain kerja.
9. Kesempatan kerja yang adil yaitu penilaian kinerja yang akurat akan menjamin keputusan penempatan internal yang tidak diskriminatif.
10. Tantangan eksternal yaitu kinerja rendah yang diakibatkan oleh faktor eksternal sebaiknya diketahui perusahaan, sehingga ada kemungkinan perusahaan dapat membantu penyelesaiannya.

Tujuan penilaian kinerja pada umumnya adalah menghasilkan informasi yang akurat dan sah berkenaan dengan perilaku dan kinerja anggota organisasi. Tujuan dari penilaian kinerja menurut Sulistiyani dan Rosidah (2003 :224-225) adalah :

1. Untuk mengetahui tujuan dan sasaran manajemen pegawai
2. Memotivasi pegawai untuk memperbaiki kinerjanya
3. Mendistribusikan reward dari organisasi yang dapat berupa penambahan gaji atau upah dan promosinya yang adil
4. Mengadakan penelitian manajemen personalia

Notoadmodjo (2003 : 142-143) mengatakan manfaat dan penilaian kinerja adalah sebagai berikut :

1. Peningkatan kinerja
2. Kesempatan bekerja yang adil
3. Kebutuhan penilaian pekerjaan
4. Penyesuaian kompensasi
5. Keputusan promosi dan demosi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Kesalahan desain

7. Penyimpangan proses

Dari pendapat diatas dapat dianalisa bahwa didalam suatu organisasi sangat diperlukan adanya penilaian kinerja terhadap pegawai, supaya dapat memberikan manfaat dan tujuan yang bisa dilihat seberapa baik hasil kerja yang dilakukan seorang pegawai.

2.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Suyadi Prawirosentoso (1999:27) faktor yang mempengaruhi organisasi dan kinerjanya sebagai berikut:

1) Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas dari usaha kerja sama (antarindividual) berhubungan dengan pelaksanaan yang dapat mencapai sistem itu sendiri. Sedangkan efisiensi dari suatu kerja sama dalam suatu sistem (antarindividual) adalah hasil gabungan efisiensi dari upaya yang dipilih masing-masing individu.

2) Otoritas dan Tanggung jawab

Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap peserta dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja (performance) organisasi tersebut. Walaupun kejelasan wewenang dengan tanggung jawab setiap peserta harus disertai dengan kapasitas masing-masing peserta organisasi bersangkutan.

3) Disiplin

Disiplin berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada sanksi yang melanggar. Dalam hal ini seorang karyawan melanggar

peraturan yang berlaku dalam organisasi perusahaan, maka karyawan bersangkutan harus sanggup menerima hukuman yang telah disepakati.

4) Inisiatif

Inisiatif seseorang (atasan atau karyawan bawahan) berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, kalau memang dia atasan yang baik.

Sedangkan menurut Moehariono (2012:139) menyatakan “Faktor penilaian adalah aspek-aspek yang diukur dalam proses penilaian kerja individu. Faktor penilaian tersebut terdiri dari empat aspek yakni sebagai berikut:

- 1) Hasil kerja, yaitu keberhasilan karyawan dalam pelaksanaan kerja (*output*) biasanya terukur, berapa besar yang telah dihasilkan, berapa jumlahnya, dan berapa besar kenaikannya.
- 2) Perilaku yaitu aspek tindak tanduk karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, pelayanannya bagaimana, kesopanannya, sikapnya, dan perilaku baik terhadap sesama karyawan maupun kepada pelanggan
- 3) Atribut dan kompensasi, yaitu kemahiran dan penguasaan karyawan sesuai tuntutan jabatan, pengetahuan, keterampilan, dan keahlian
- 4) Komparatif, yaitu membandingkan hasil kinerja karyawan dengan karyawan lainnya yang selevel dengan yang bersangkutan

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa semua faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja mempunyai tujuan untuk membantu para pegawai

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memperoleh hasil kerja yang optimal baik bagi perseorangan maupun kelompok dalam suatu organisasi.

2.5 Kiat-kiat Dalam Meningkatkan Kinerja

Berikut beberapa cara meningkatkan kinerja karyawan:

1. Memberikan dukungan atau dorongan kepada karyawan untuk berkembang
 - a. Memberi kesempatan kepada karyawan untuk melakukan pekerjaan yang berbeda
 - b. Mengembangkan potensi diri
 - c. Tumbuh dan berkembang.
 - d. Memberi motivasi kepada karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai pekerjaan
2. Membuat standart kerja yang jelas
 - a. Memudahkan mengontrol kinerja atau performance karyawan
 - b. Dengan adanya standart yang jelas, karyawan akan berusaha mencapai standart tersebut dengan cara memperbaiki performance atau kinerja
3. Menetapkan area tanggung jawab dalam bekerja
 - a. Adanya tanggung jawab yang tinggi, memotivasi karyawan untuk meningkatkan performance agar tanggung jawabnya terselesaikan dengan baik
4. Mendorong karyawan untuk dapat mencapai standart kerja atau Performance yang baik

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Menjadikan karyawan sebagai partner
- b. Menghargai pendapat mereka atau mengajak mereka berkomunikasi
5. Membuat dokumen kesepakatan dengan karyawan
 - a. Dokumen berisi kesepakatan untuk mencapai standart
 - b. Digunakan untuk kontrol kinerja karyawan
6. Menentukan rangkaian atau urutan kegiatan
 - a. Menjadikan situasi kerja lebih sistematis
 - b. Karyawan tidak tumpang tindih dalam melakukan pekerjaan
7. Mengawasi dan mengikuti karyawan dalam melakukan pekerjaan
 - a. Mengetahui kebutuhan karyawan untuk mencapai standart
 - b. Menunjukkan kepedulian kepada karyawan sehingga mereka termotivasi untuk mencapai kesuksesan
8. Memperjelas tentang pemberian reward atau penghargaan
 - a. Mendorong karyawan untuk berperilaku lebih baik dan positif
 - b. Reward adalah faktor pendorong meningkatnya performance

Dari uraian diatas, dapat kita tarik kesimpulan bahwa kiat-kiat untuk meningkatkan kinerja lebih kepada memotivasi pegawai dalam bentuk pemberian penghargaan, membuat standar kerja yang jelas dan mendorong pegawai untuk mencapai standar kerja tersebut.

2.6 Kinerja Dalam Pandangan Islam

Dalam konsep islam, amanah, jujur dan adil sangat diutamakan ini demi terciptanya kepercayaan antara pengikut dan pemimpin. Pada sebuah kinerja, ini tentu sangat berkaitan erat dengan pelayanan. Seseorang yang memiliki kinerja

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang baik, tentu akan memberikan pelayanan yang baik pula. Namun, pada saat ini sering terjadi sistem sogok-menyogok, seseorang yang ingin urusannya cepat selesai terkadang ia sering memberikan sejumlah uang atau imbalan kepada orang yang memberikan pelayanan tersebut. Jika ini terjadi, maka kinerja yang dilakukan pada sebuah instansi tersebut tidak baik dan dapat menimbulkan suatu konflik, padahal didalam Islam, pemberi suap dan penerima suap sama-sama terlihat dosa dan akan mendapatkan ganjaran nekara oleh Allah SWT.

Islam akan menghalalkan harta yang diperoleh dengan cara yang halal yaitu dengan tidak ada penindasaan, penipuan serta mengutamakan harta yang halal itu hendaknya dimiliki oleh orang-orang saleh, yang mau memberikan hartanya kepada orang-orang fakir dan untuk memperjuangkan agar terciptanya keadilan sosial dikalangan umat islam.

Surat Al-Ma'idah Ayat (42)

سَمْعُونََ لِلْكَذِبِ أَكَلُونَ لِلسُّحْتِ فَإِنْ جَاءُوكَ فَاحْكُم بَيْنَهُمْ أَوْ أَعْرِضْ عَنْهُمْ وَإِنْ تُعْرِضْ عَنْهُمْ فَلَنْ يَضُرُّوكَ شَيْئًا وَإِنْ حَكَمْتَ فَاحْكُم بَيْنَهُمْ بِالْقِسْطِ إِنَّ اللَّهَ مُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ

Artinya: Mereka itu adalah orang-orang yang suka mendengar berita bohong, banyak memakan yang haram. Jika mereka (orang Yahudi) datang kepadamu (untuk meminta putusan), maka putuskanlah (perkara itu) diantara mereka, atau berpalinglah dari mereka; jika kamu berpaling dari mereka maka mereka tidak akan memberi mudharat kepadamu sedikitpun. Dan jika kamu memutuskan perkara mereka, maka putuskanlah (perkara itu) diantara mereka dengan adil, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang adil. (QS; Al-Maidah Ayat; 42)

Dalam surat Al-Ma'idah diatas dijelaskan bahwa adanya seorang pemimpin yang adil dan jujur dalam melaksanakan tugasnya, begitu juga dalam

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebuah kinerja, pelayanan yang diberikan harus tidak pandang bulu. Bukan berarti siapa yang membayar uang sogokan atau pelican makan akan dipercepat dan dipermudah urusannya, hal ini tentu saja dilarang dalam agama islam.

Untuk itu ditegaskan juga dalam hal pelayanan untuk kelompok pemerintah dan masyarakat hendaknya saling berlaku adil dan jujur sehingga dapat mengkondisikan terciptanya pemimpin yang selalu amanah. Hubungan kedua pihak harus baik secara timbal balik untuk dapat menghasilkan suatu kerja sama yang saling menguntungkan, membutuhkan dan saling memahami satu sama lainnya.

2.7 Defenisi Konsep

Adapun defenisi konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.
- b. Kinerja pegawai adalah prestasi kerja (baik atau buruk) yang diberikan pegawai kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
- c. Penilaian kinerja adalah proses pengukuran kinerja atau mengevaluasi hasil kerja seseorang. Penilaian kinerja pada umumnya mencakup aspek kuantitatif maupun kualitatif dari kinerja pelaksanaan pekerjaannya.
- d. Pegawai yang dimaksud adalah pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

2.8 Kerangka Pemikiran

Berpedoman pada variabel penelitian “analisis kinerja pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil pemerintah kota pekanbaru dalam melayani pembuatan akta kelahiran”. Kemudian mengacu pada telaah pustaka yang dijadikan indikator penelitian analisis kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai, disiplin pegawai, dan pelayanan yang diberikan. Serta fenomena yang terjadi telah penulis paparkan pada bab sebelumnya. Maka penulis menjelaskan hubungan dan saling keterkaitan diantara unsur diatas serta menjelaskan hubungan tersebut agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam penafsiran makna dan maksud penelitian.

Pencapaian kinerja yang maksimal jika para pegawai telah menjalankan tugas sesuai dengan tugas, pokok yang sudah ditetapkan, ditambah lagi dengan adanya motivasi yang membantu dan di dukung dengan perilaku individu yang baik. Namun kinerja pegawai disudkupil masih kurang memuaskan, hal ini dipengaruhi oleh pemanfaatan sarana yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru belum dimanfaatkan oleh pegawai dengan sebaik mungkin dan masih ada beberapa pegawai yang kurang disiplin dalam menjalankan tugasnya yang kemudian berdampak pada tugas, pokok, fungsi dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang tidak sesuai. Dengan demikian agar memperoleh kinerja yang optimal perlu adanya perbaharuan terhadap sarana dan prasarana serta motivasi yang kuat untuk meningkatkan kedisiplinan para pegawai.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

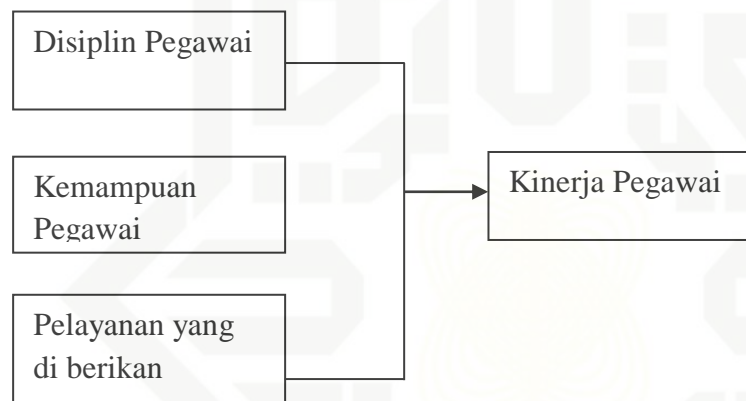
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari penjelasan diatas, dapat diambil suatu kesimpulan untuk dijadikan kerangka pikiran bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam meningkatkan kedisiplinan dan kemampuan pegawai. Dan berdasarkan teori-teori yang telah diuraikan pada telaah pustaka, maka dapatlah dibuat suatu kerangka pemikiran dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran



2.9 Konsep Operasional

Menurut Singarimbun (1995: 46) konsep operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Defenisi operasional berisi tentang indikator-indikator yang akan digunakan untuk mengukur variabel.

Adapun konsep operasional dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 2.1 : Konsep Operasional Penelitian Kinerja Pegawai

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kinerja Pegawai	1. Disiplin Pegawai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketaatan terhadap disiplin waktu 2. Ketaatan terhadap peraturan dan berpakaian 3. Ketaatan terhadap tanggung jawab
	2. Kemampuan Pegawai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan formal 2. Penilaian pekerjaan 3. Pengalaman jabatan 4. Hubungan interpersonal
	3. Pelayanan yang diberikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berwujud 2. Handal 3. Tanggap

Sumber: Menurut Ahmad S. Ruky (2004:45)

2.10 Peneliti Terdahulu

Didalam pembuatan karya ilmiah atau penelitian, penelitian terdahulu ini sangat penting untuk membedakan dari beberapa judul penelitian yang sama. Dari penelitian terdahulu ini penulis dapat membedakan atau membuat penekanan terhadap penulisan karya ilmiah yang penulis lakukan sehingga walaupun ada persamaan dalam judul tetapi maknanya dan faktor permasalahannya berbeda.

Berdasarkan survey yang penulis lakukan, penulis menemukan judul yang sama dan permasalahannya hampir mendekati penelitian yang penulis lakukan, yaitu:

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu dan Hasil Penelitian

No.	Peneliti dan Tahun	Judul	Hasil
1.	Nurhelda Riana (2013)	Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Maridan Kec. Sepaku Penajam Utara	Kinerja pegawai di Puskesmas Maridan yang dilihat dari aspek; kualitas, kuantitas, kedisiplinan, kreativitas, serta tanggung jawabnya adalah cukup baik . adapun faktor penghambat kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di puskesmas maridan adalah kurangnya SDM yang professional.
2.	Putri Rahmawati (2012)	Analisis Kinerja Pegawai Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Bintan Prov. Kepri	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau tahun 2012 adalah rendah
3.	Retno Kurnia Imsany (2014)	Analisis Kinerja Pegawai Disdukcapil Dalam Melayani Pembuatan Akta Kelahiran Di Kota Surakarta	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Disdukcapil Kota Surakarta sudah cukup baik, namun masih ada faktor penghambat kinerja pegawai.

Sedangkan judul yang penulis buat adalah “Analisis Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Melayani Pembuatan Akta Kelahiran”. Didalam penelitian pendahuluan ini penulis merujuk pada bahan skripsi diatas, bahwasannya sebagai pendukung dan pertimbangan penulis dalam melakukan penelitian dan mempermudah penulis menyelesaikan karya ilmiah ini.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.