

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.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam setiap kegiatan suatu lembaga atau perusahaan baik yang di kelola oleh pemerintah atau swasta, selalu berorientasi pada suatu tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya. Untuk mencapai secara efektif dan efisiensi serta kerja sama yang baik dalam suatu organisasi. Pimpinan melakukan tugas-tugasnya di bantu oleh kepala bagian bersama dengan pegawai mereka. Keberhasilan pimpinan melakukan tugasnya akan dipengaruhi oleh kontribusi pihak lain. Artinya kinerja pimpinan akan dipengaruhi oleh kinerja individu, jika kinerja individu baik akan mempengaruhi kinerja pimpinan dan kinerja organisasi.

Salah satu fungsi pemerintah yang utama dalam menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, dengan memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, berkeadilan, transparan, dan akuntabel. Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik, maka organisasi birokrasi harus professional, berkompeten, tanggap, dan aspiratif terhadap berbagai tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang prima, yaitu pelayanan yang secepat-cepatnya dan semurah-murahnya.

Demi mewujudkan pegawai (aparatur sipil negara) yang professional, berkompeten, bersih, dan berwibawa di perlukannya pembinaan secara terus menerus.

Hak Cipta Dilindungi 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.

Pemerintah sebagai pelayan publik harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada rakyat. Jika pelayanan yang di berikan tidak maksimal, berbelit-belit, mahal, sulit dan membutuhkan waktu yang lama untuk memprosesnya. Maka, kinerja pegawai tersebut jauh dari yang diharapkan masyarakat.

Seiring dengan hal tersebut pembinaan aparatur negara di lakukan secara terus menerus agar dapat menjadi alat yang efektif dan efisien, bersih dan beribawa, sehingga mampu menjalankan tugas-tugas umum pemerintah maupun untuk menggerakkan pembangunan secara lancar dengan di landasi semangat dan sikap pengabdian terhadap masyarakat. Dalam hal ini Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi memiliki wewenang untuk membantu bupati dalam melaksanakan kewenangan pemerintah Daerah di Bidang Tenaga Kerja.

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu perusahaan atau instansi pemerintahan secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atau sumber daya manusia yang ada dalam instansi pemerintahan. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan perusahaan atau instansi pemerintahan secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat di ketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja pegawai.

Sementara itu peran aparatur negara (birokrasi) sejak beberapa dekade yang lalu lebih diisarkan sebagai penyandang dua peran yaitu sebagai Abdi Negara dan sebagai Abdi Masyarakat dan peran sebagai abdi negara menjadi sangat dominan ketimbang peran sebagai abdi masyarakat. Siklus pelayanan lebih berakses ke

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.

kekuasaan birokrasi ketimbang melayani masyarakat. Akibatnya cenderung melayani dirinya sendiri dan meminta layanan dari masyarakat. Tugas aparatur sebagai pelayan harus lebih diutamakan terutama yang berkaitan dengan mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik dan memberikan pelayanan secara maksimal.

Tingkat kehadiran pegawai juga merupakan salah satu faktor utama dalam pencapaian tujuan dalam instansi. Jika tingkat ketidakhadiran pegawai rendah, maka disiplin para pegawainya juga rendah.

Sebagai gambaran umum dapat dilihat pada data absensi pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bengkalis pada tahun 2015 sebagai berikut:

Tabel 1.1 :

Rekapitulasi Absensi Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bengkalis pada Bulan Januari – Juli 2015

Bulan	Jumlah efektif bekerja	Jumlah Pegawai	Absensi			Hadir	Tidak Hadir
			S	I	A	%	%
Januari	21	47	5	7	4	76,19%	13,11%
Februari	19	47	3	8	6	74,25%	25,75%
Maret	22	47	6	11	3	70,00%	30,00%
April	21	47	2	5	1	88,20%	11,80%
Mei	21	47	6	5	4	77,95%	22,05%
Juni	21	47	4	10	2	76,75%	23,52%
Juli	19	47	1	6	5	81,20%	18,20%
Jumlah	144	47	22	54	38	77,83%	22,07%

Sumber data : Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bengkalis tahun 2015

Dari tabel diatas dapat disimpulkan selama bulan Januari sampai Juli 2015 dengan hari efektif 19-21 hari, tercatat data absensi pegawai pada bulan Januari pegawai tidak hadir 23,52%, bulan Februari 25,75%, bulan Maret 30,00%, bulan April 11,80%, bulan Mei 22,05%, bulan Juni 23,52%, dan bulan Juli 18,20%.

Tingkat ketidakhadiran pegawai masih berada pada level tinggi yaitu berada pada angka 22,07%. Hal yang sama juga disampaikan oleh Edwin Flippo (2000), yang menyatakan bahwa tingkat maksimum absensi sebesar 3 %, apabila tingkat absensi pada suatu perusahaan melebihi dari 3% maka dikategorikan masih tinggi.

Selain data yang terjadi diatas hal lain yang membuktikan bahwa sebahagian Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bengkalis masih kurang memberikan sumbangsi yang maksimal terhadap apa yang menjadi tugas yang telah diberikan, hal ini dapat dibuktikan dari tabel berikut :

Hak Cipta Dilindungi 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.

Tabel 1.2 :

Surat Izin yang Dikeluarkan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bengkalis Pada Tahun 2016

No	Jenis Surat	Jumlah Surat yang Dikeluarkan
1	Kartu pendaftaran pencari kerja	278
2	Pencatatan perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT)	416
3	Pengesahan pemakaian peralatan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) dan lisensi K3	647
4	Wajib lapor ketenagakerjaan (WLK)	153
Jumlah		1494

Sumber data : Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bengkalis 2016

Dari tabel diatas, surat yang telah dikeluarkan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bengkalis pada Tahun 2016 berjumlah 1494 surat.

Dinas Tenaga Kerja dan transmigrasi perlu mengambil langkah-langkah nyata didalam aktivitas organisasi dimasa yang akan datang dengan begitu dapat mengurangi tingkat absensi dan sekaligus membuat pegawai lebih produktif dalam bekerja.

Kemudian dari observasi yang dilihat oleh peneliti masih ditemui masalah lainnya yang berhubungan dengan kinerja pegawai antara lain:

1. Masih ditemuinya pegawai yang masuk dan pulang kantor sering tidak tepat waktu yang telah ditentukan ;

Hak Cipta Dilindungi 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. Masih dijumpai pegawai yang kurang kesungguhannya dalam bekerja. Seperti disaat pada jam kerja masih ada pegawai yang berada dikantin saat jam kerja, merokok di ruangan ber ac;
3. Program yang telah direncanakan masih ada yang belum berjalan sesuai rencana organisasi.

Dari data dan ulasan-ulasan diatas, akhirnya penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelaksanaa Pelayanan Publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bengkalis”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan gejala-gejala yang dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan pokok penelitian yaitu:

1. Bagaimanakah kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bengkalis?
2. Apa saja faktor penghambat kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bengkalis?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bengkalis.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bengkalis.

Hak Cipta Dilindungi 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.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Untuk Objek Penelitian

Penelitian ini dapat menjadi bahan untuk evaluasi kinerja pada instansi pemerintah khususnya Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bengkalis dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki kinerja pegawai pada masa mendatang.

2. Untuk Diri Sendiri

Untuk lebih mengembangkan wawasan dan pemikiran penulis dan menerapkan hasil pendidikan yang diperoleh di kampus UIN SUSKA.

3. Untuk Kampus

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan bacaan bagi perpustakaan dan juga sebagai bahan tambahan literatur dan referensi bagi penelitian sejenis di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

1.5 Sistematis Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman maka dalam penulisan proposal ini, penulis kelompokkan kedalam enam BAB, yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini di uraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematis penelitian.

Hak Cipta Dilindungi 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.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan kinerja yaitu konsep manajemen sumber daya manusia, konsep kinerja, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, metode penilaian kinerja, tujuan penilaian kinerja, konsep pegawai negeri sipil, konsep pelayanan, konsep pelayanan publik, pandangan islam terhadap kinerja, penelitian terdahulu, devinisi konsep, dan konsep operasional.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, serta analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan gambaran umum lokasi penelitian, yang meliputi visi dan misi, kedudukan, tugas pokok dan fungsi organisasi, struktur organisasi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan Jawaban Responden tentang kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik dan hambatan kinerja dalam pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bengkalis.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini memuat tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang diberikan untuk memecahkan permasalahan.



Hak Cipta Dilindungi 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.