

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

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik

Sumber daya manusia merupakan terjemahan dari “human resources” namun adapula ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan “man power” (tenaga kerja). Bahkan sebagian orang menyetarakan pengertian sumber daya manusia dengan personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya). Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang dimiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa).

Menurut Taliziduhu Ndraha (1999), menyatakan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan penilaian SDM sedemikian rupa sehingga di satu pihak SDM memberikan kontribusi sebesar-besarnya kepada masyarakat dan organisasi, dan di pihak lain SDM merasa diperlakukan seadil-adilnya sehingga kualitas hidup dan matinya setinggi-tingginya.

Sedangkan menurut Wilson Bangun (2012), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakkan dan pengawasan terhadap pemeliharaan, pengembangan, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi.

2.2 Konsep Kinerja

Kinerja pegawai merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia. Menurut Erwin dalam Irham Fahmi, bahwa kinerja adalah prestasi kerja. Sedangkan Menurut Malayu Hasibuan (2010), mengemukakan kinerja (prestasi

kerja) adalah suatu hasil kerja yang di capai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan dalam waktu.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2002), mengatakan bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Jika dikaitkan dengan kinerja sebagai kata benda dimana salah satu tujuannya adalah hasil dari sesuatu pekerjaan.

Menurut Cormick dan Tiffin (1980) dalam Edy Sutrisno (2011), mengemukakan kinerja adalah kuantitas, kualitas, dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas. Kuantitas adalah hasil yang dapat dihitung sejauh mana seseorang dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kualitas adalah bagaimana seseorang dalam menjalankan tugasnya, yaitu mengenai banyaknya kesalahan yang dibuat, kedisiplinan dan ketepatan. Waktu kerja adalah mengenai jumlah absen yang dilakukan, keterlambatan, dan lamanya masa kerja dalam tahun yang telah dijalani.

Sedangkan menurut Tika (2006), dalam Irien Violinda Anggraini (2014), mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat di capai seseorang atau sekelompok orang dalam rangka pencapaian tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Kinerja disini merupakan hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan

seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk pencapaian tujuan organisasi dalam waktu tertentu.

2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja

Kinerja tentu tidak terjadi dengan sendirinya, terdapat beberapa factor yang mempengaruhi kinerja. Menurut T. Nuraini, (2013) faktor-faktor tersebut adalah:

1. Faktor individu (personal factors)

Faktor individu berkaitan dengan keahlian, motivasi, dan komitmen.

2. Faktor kepemimpinan (leadership factors)

Faktor kepemimpinan berkaitan dengan kualitas dukungan dan pengarahan yang diberikan oleh pimpinan, manajer.

3. Faktor kelompok/ rekan kerja (team factors)

Faktor kelompok/rekan kerja berkaitan dengan kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja.

4. Faktor sistem (system factors)

Faktor sistem berkaitan dengan sistem/ metode kerja yang ada fasilitas yang di sediakan oleh perusahaan.

5. Faktor situasi (contextual/situational factors)

Faktor situasi berkaitan dengan tekanan dan perubahan lingkungan, baik lingkungan internal maupun eksternal.

Menurut Prawirosentono (1999), dalam Edy Sutrisno (2010), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai 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.

1. Efektivitas dan efisiensi, 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.
3. Disiplin, secara umum disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan.
4. Inisiatif, berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Sedangkan menurut Timple dalam Mangkunegara (2006) factor kinerja terdiri dari dua factor yaitu:

1. Faktor internal yang terkait dengan sifat-sifat seseorang misalnya kinerja baik disebabkan mempunyai kemampuan tingkat tinggi dan tipe pekerja keras.
2. Faktor eksternal yang terkait dari lingkungan seperti perilaku, sikap dan tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi.

2.4 Metode Penilaian Kinerja

Evaluasi kinerja atau penilain kinerja pegawai yang dikemukakan oleh Irawan dalam T.Nuraini berpendapat bahwa penilaian kinerja adalah suatu cara dalam melakukan evaluasi terhadap prestasi kerja karyawan dengan serangkaian tolak ukur

tertentu yang obyektif dan berkaitan langsung dengan seseorang serta dilakukan secara berkala.

Sedangkan menurut Violinda angraini (2014), penilaian kinerja adalah proses pemberian umpan balik kepada pegawai yang sedang dinilai dalam upaya member masukan tentang aspek-aspek yang harus diperbaiki.

Adapun penilaian kinerja berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2011 menjelaskan bahwa, penilaian prestasi kerja terdiri atas dua unsur yaitu:

a) SKP (sasaran Kinerja Pegawai)

Sasaran Kerja Pegawai (SKP) adalah rencana kerja pegawai yang disusun berdasarkan rencana kerja tahunan instansi dan target yang akan dicapai dari setiap pelaksanaan tugas jabatan oleh seorang PNS. Adapun penilaian dilakukan dengan membandingkan aspek-aspek penilaian pada target di awal tahun dengan realisasi yang dicapai pada akhir tahun.

1. Kuantitas

Kuantitas adalah ukuran jumlah atau banyaknya hasil kerja yang dicapai. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam kerja penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya.

Menurut Bernadin dan Russel, dalam Edy Sutrisno, (2010) menyatakan bahwa kuantitas (quantity) merupakan jumlah yang dihasilkan,

misalnya jumlah rupiah, unit, dan siklus kegiatan yang dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan demikian kuantitas kerja dapat dilihat dari penggunaan waktu dan kualitas kerja.

2. Kualitas

Kualitas adalah tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan. Kualitas, yaitu mutu yang dihasilkan atau baik atau tidaknya pekerjaan yang telah dikerjakan.

Secara umum kualitas adalah segala sesuatu yang menyangkut kemampuan dan kemauan pegawai untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah diprogramkan, agar tepat sasaran serta menghasilkan output yang relevan dalam peningkatan produktivitas kerja atau dengan kata lain bahwa kualitas kerja adalah mutu pekerjaan yang dihasilkan pegawai

3. Waktu

Waktu adalah ukuran lamanya proses setiap hasil kerja yang dicapai. Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai memiliki standar waktu yang telah di tentukan.

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.



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.

4. Biaya

Biaya adalah besaran jumlah anggaran yang digunakan setiap hasil kerja.

b) Perilaku Kerja

Selain dengan SKP, prestasi kerja pegawai juga diukur dengan indikator perilaku kerja. Parameter yang digunakan untuk mengukur perilaku kerja adalah orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, kerjasama, dan kepemimpinan.

1. Orientasi pelayanan

Orientasi pelayanan adalah sikap dan perilaku kerja PNS dalam memberikan pelayanan terbaik kepada yang dilayani antara lain kepada masyarakat, atasan, rekan kerja, unit kerja terkait dan instansi lain.

Pelayanan diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2. Integritas

Integritas adalah kemampuan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma dan etika dalam organisasi.

3. Komitmen

Komitmen adalah kemauan dan kemampuan untuk menyelaraskan sikap dan tindakan PNS untuk mewujudkan tujuan organisasi dengan

mengutamakan kepentingan dinas daripada kepentingan diri sendiri, seseorang dan golongan.

Komitmen merupakan suatu orientasi nilai terhadap kerja yang menunjukkan bahwa individu sangat memikirkan pekerjaannya. Dimana pekerjaan memberikan kepuasan hidup, dan pekerjaan memberikan status bagi individu. Komitmen organisasi secara umum dipahami sebagai ikatan kejiwaan individu terhadap organisasi termasuk keterlibatan kerja, kesetiaan dan perasaan percaya pada nilai-nilai organisasi.

4. Disiplin

Disiplin adalah kesanggupan pegawai negeri sipil untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undang atau peraturan kedinasan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin.

Menurut Sinungan (2003), disiplin adalah suatu sikap mental yang tercermin dalam perbuatan atau tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa ketaatan, terhadap peraturan-peraturan atau ketentuan yang ditetapkan pemerintah atau etika, norma, dan kaedah yang berlaku dalam masyarakat untuk tujuan tertentu.

Disiplin yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perbuatan atau tingkah laku yang dilakukan oleh pegawai yang sesuai dengan peraturan yang berlaku pada dinas tersebut.

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.

5. Kerjasama

Kerjasama adalah kemauan dan kemampuan PNS untuk bekerja sama dengan rekan sekerja, atasan, bawahan dalam unit kerjanya serta instansi lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan tanggungjawab yang di tentukan. Sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

6. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah kemampuan dan kemauan PNS untuk memotivasi dan mempengaruhi bawahan atau orang lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya demi tercapainya tujuan organisasi.

Menurut Matondang (2008), menjelaskan bahwa kepemimpinan adalah suatu proses dalam mempengaruhi orang lain agar mau atau tidak melakukan sesuatu yang diinginkan. Kepemimpinan itu adalah upaya mempengaruhi banyak orang melalui komunikasi untuk mencapai tujuan, cara mempengaruhi orang dengan petunjuk atau perintah, tindakan yang menyebabkan orang lain bertindak atau merespon dan menimbulkan perubahan positif, dalam rangka mencapai tujuan, kemampuan untuk menciptakan rasa percaya diri dan dukungan diantara bawahan agar tujuan organisasional dapat tercapai.

Penilaian kinerja mempunyai tujuan untuk memotivasi para karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam mematuhi perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya., agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.

Minner (1990), dalam Edy Sutrisno menyatakan bahwa kinerja adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang di bebankan kepadanya. Setiap harapan mengenai bagaimana seseorang harus berperilaku dalam melaksanakan tugas berarti menjalankan suatu peran.

2.5 Tujuan Penilaian Kinerja

Rivai (2006) dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik, tujuan penilaian kinerja karyawan meliputi:

1. Untuk mengetahui tingkat prestasi karyawan selama ini
2. Pemberian imbalan yang serasi (kenaikan gaji berkala, gaji pokok dan insentif uang).
3. Mendorong pertanggungjawaban dari karyawan
4. Untuk pembeda antar karyawan yang satu dengan yang lain
5. Pengembangan SDM
6. Meningkatkan motivasi kerja
7. Untuk mengetahui efektivitas kebijakan SDM
8. Membantu menempatkan karyawan dengan pekerjaan yang sesuai untuk mencapai hasil yang baik secara menyeluruh
9. Mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan-hambatan agar kinerja menjadi baik.

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.

2.6 Konsep Pegawai Negeri Sipil

Dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian menyatakan bahwa Pegawai Negeri Sipil adalah setiap warganegara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas yang lainnya, digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pegawai negeri adalah mereka yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam sesuatu jabatan negeri atau disertai tugas negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan sesuatu peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁵ Pegawai negeri terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan anggota Tentara Nasional Indonesia dan Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia.

2.7 Konsep Pelayanan

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2010), Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan dalam bentuk barang/jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga mendapatkan kepuasan dan mendapatkan kualitas dari pelayanan yang telah dilaksanakan.

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

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.

Menurut Moenir (2001) berpendapat bahwa pelayanan secara umum yang di dambakan adalah :

1. Memudahkan dalam pengurusan kepentingan;
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar;
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih;
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

2.8 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Bengkalis terdiri dari:

1. Kartu Pendaftaran Pencari Kerja
2. Pencatatan Pencarian Kerja Waktu Tertentu
3. Izin penggunaan peralatan K3 dan Lisensi K3
4. Wajib Lapo ketenagakerjaan (WLK)

2.9 Konsep Pelayanan Publik

Menurut Lijan Poltak Sinambela, 2010 menyatakan bahwa, pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik dikatakan Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

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.

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.10 Pandangan Islam Terhadap Kinerja

Ayat dan Hadits yang berkaitan dengan Kinerja dan Penilaian Prestasi;

1. Perintah memakai harta yang 'bersih', dasar kerja/ kinerja suka sama suka (komunikasi interpersonal dan antarpersonal) dibangun, larangan berpustus asa, dan optimis dengan pertolongan Allah swt.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا {29} وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ عُدْوَانًا وَظُلْمًا فَسَوْفَ نُصَلِّيهِ نَارًا ۚ وَكَانَ ذَلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرًا {30}

Artinya:

“Hai orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu (29) Dan barang siapa berbuat demikian dengan melanggar hak dan aniaya, maka Kami kelak akan memasukkannya ke dalam neraka. Yang demikian itu adalah mudah bagi Allah”. (QS An-Nisa 29-30).

2. Tipe kepemimpinan yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik pula.

نَ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ إِنَّمَا الْإِمَامُ جُنَّةٌ يُقَاتَلُ مِنْ ورائِهِ وَيُنْفَى بِهِ فَإِنْ أَمَّ النَّفْقَى اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ وَعَدَلَ كَانَ لَهُ بِذَلِكَ أَجْرٌ وَإِنْ يَأْمُرُ بِغَيْرِهِ كَانَ عَنْهُ.

Artinya: Dari Abu Hurairah ra dari Nabi saw, sabdanya: “Sesungguhnya Imam (pemimpin, pembesar, atau penguasa itu adalah bagaikan perisai, dimana orang berperang memakai perisai dan menjaga diri dengannya. Jika Imam memerintahkan supaya taqwa kepada Allah ‘Azza wa Jalla dan berlaku adil, dia mendapat pahala karenanya, dan jika dia memerintahkan selain itu, maka dia mendapat siksa.

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.

2.11 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 :
Penelitian Terdahulu

No	Judul penelitian	Nama Peneliti	Hasil Penelitian
1.	Analisis Kinerja Birokrasi Pemerintah Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun	Bayu Febryansyah (10875004600)	hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja birokrasi berada pada taraf kurang baik. Terlihat pada semua variabel kualitas hasil pekerjaan, kuantitas hasil pekerjaan, penyesuaian diri, disiplin dan pengetahuan
2.	Analisis factor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Aparatur Pemerintah pada kantor Camat Tebing Tinggi Barat Kabupaten Bengkalis	Maskur (10576002772)	Disimpulkan bahwa kinerja aparatur pemerintah pada kantor Camat Tebing Tinggi Barat Kabupaten Bengkalis Kurang Baik. Karena dipengaruhi oleh factor: 1. Kemampuan yang dimiliki oleh aparatur dalam melaksanakan pekerjaan 2. Oleh factor motivasi yang diberikan kepada aparatur 3. Disiplin kerja yang kurang baik

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.

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.

2.12 Definisi Konsep

1. Manajemen sumber daya manusia merupakan keseluruhan sumber daya manusia yang bekerja atau ada pada organisasi tertentu, baik itu pemerintah ataupun swasta dalam rangka mencapai tujuan organisasi.
2. Kinerja adalah hasil dari suatu pekerjaan yang di capai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang tujukan kepadanya untuk mencapai tujuan suatu organisasi yang lebih baik di masa yang akan datang.
3. Pegawai Negeri Sipil adalah seseorang yang telah diangkat oleh pemerintah sebagai pegawai negeri dan diberikan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan keahlian yang dimiliki.
4. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka melaksanakan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
5. Pelayanan publik adalah pemberian layanan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat.
6. Kualitas kerja adalah baik atau buruknya hasil dari suatu pekerjaan yang dilakukan .
7. Kuantitas adalah jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.
8. Waktu adalah berapa lama proses pekerjaan yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.
9. Biaya adalah jumlah anggaran yang digunakan dalam menyelesaikan tugas.

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.

10. Orientasi pelayanan adalah perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan.
11. Integritas adalah kemampuan untuk bertindak sesuai norma dan etika.
12. Komitmen adalah tindakan pegawai untuk mencapai tujuan organisasi dan mengutamakan kepentingan organisasi daripada kepentingan pribadi.
13. Disiplin adalah kesadaran atau kesediaan seseorang untuk menaati semua peraturan organisasi yang berlaku, dimana pegawai selalu datang dan pulang tepat waktu.
14. Kerjasama adalah usaha terkoordinasi diantara anggota kelompok atau masyarakat yang diarahkan untuk mencapai tujuan bersama.
15. Kepemimpinan adalah usaha atau cara untuk mempengaruhi seseorang dalam mencapai tujuan organisasi.

1.13 Konsep Operasional

Tabel 2.2 :
Konsep Operasional

Konsep	Indikator	Sub Indikator
Penilaian Prestasi Kerja Pegawai berdasarkan	SKP (Sasaran Kerja Pegawai)	Kuantitas
		Kualitas

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 46 Tahun 2011		Waktu
		Biaya
	Perilaku Kerja	Orientasi Pelayanan
		Integritas
		Komitmen
		Disiplin
		Kerja sama
		Kepemimpinan

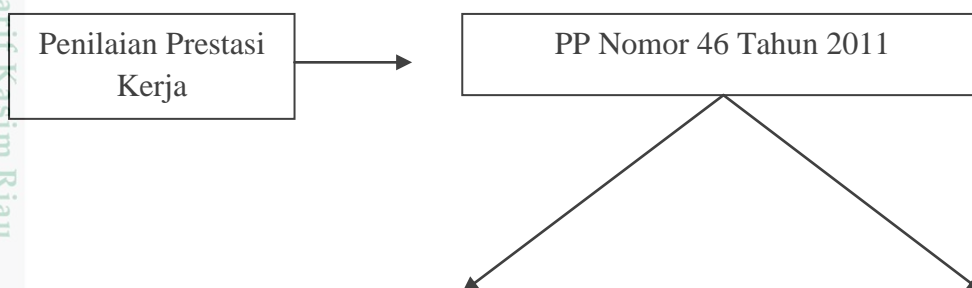
Sumber : Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011

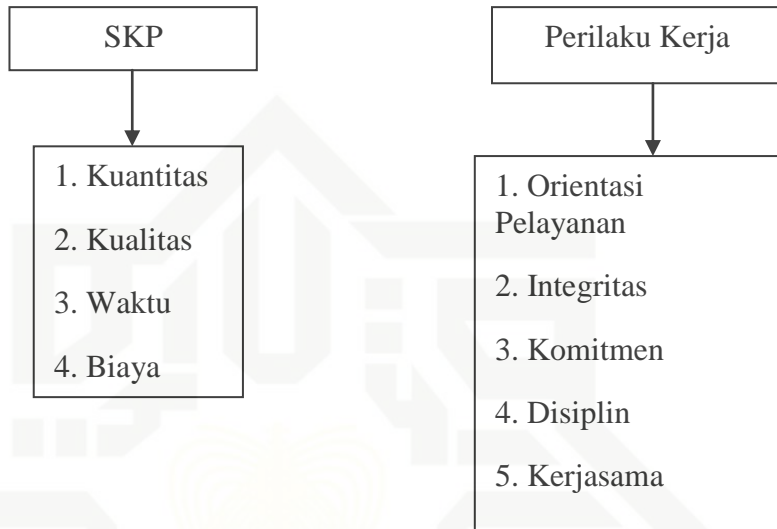
Ada banyak teori yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pegawai pada Disnakertrans Kabupaten Bengkalis namun didalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011.

Sehingga kerangka berfikir yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1 :

Kerangka berfikir





Sumber : Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011

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.