

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DESA RANAH
KABUPATEN KAMPAR**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Mencapai Gelar sarjana
S1 Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



Oleh:

BETTY ASMAYA
11770523583

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2021**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.



LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : BETTY ASMAYA
 NIM : 11770523583
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR
 DESA RANAH KABUPATEN KAMPAR
 TANGGAL UJIAN : SELASA, 06 JULI 2021

PANITIA PENGUJI

KETUA

Sahwitri Triandani, SE, M.Si
 NIP. 19820806 200604 2 002

MENGETAHUI

PENGUJI I

Fitria Ramadhani Agusti Nst, S.IP, M.Si
 NIK. 130 717 057

PENGUJI II

Pivit Septiary Chandra S.Sos, M.Si
 NIP. 19920925 201903 2 021

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.



. LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : BETTY ASMAYA
NIM : 11770523583
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA
 KANTOR DESA RANAH KABUPATEN
 KAMPAR

**DISETUJUI OLEH
PEMBIMBING**

Virna Museliza, SE., M.Si
 Nik. 130 712 073

MENGETAHUI

**DEKAN
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial**

Dr. Mahyarni, SE, MM
 NIP. 19700826 199903 2 001

**KETUA PROGRAM STUDI
Ilmu Administrasi Negara**

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
 NIP. 19790101 200710 1 003

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.

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR DESA RANAH KABUPATEN KAMPAR

Oleh : Betty Asmaya

Penelitian ini dilakukan di Desa Ranah Kecamatan kampar Kabupaten Kampar. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui kinerja pegawai dikantor Desa Ranah Kabupaten Kampar. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui faktor yang menghambat kinerja pegawai Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Informen dalam penelitian ini berjumlah 11 orang. Yang terdiri dari kepala Desa Ranah Kabupaten Kampar, Sekretaris Desa, Kasi Pelayanan, Kasi Pemerintahan dan masyarakat Desa Ranah sebanyak 7 orang. Berdasarkan hasil penelitian yang ada bahwa analisis kinerja pegawai dilakukan pada 2 indikator yakni (1) sasaran kinerja pegawai, yang meliputi kuantitas, kualitas, waktu, dan biaya. (2) perilaku kerja pegawai, yang meliputi orientasi pelayanan, integritas. Komitmen, disiplin, kerjasama dan kepemimpinan. Indikator ini memberikan hasil bahwa pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat di Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar masih kurang baik dan perlu adanya upaya perbaikan. Kurang baiknya pelayanan di Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat yaitu kurangnya sarana dan prasarana, tingkat disiplin yang masih belum diterapkan, dan rendahnya tingkat pendidikan pegawai.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pelayanan, Prestasi kerja

- 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.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatu

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang mana berkat rahmat dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini berjudul **“ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA RANAH KABUPATEN KAMPAR”**, sholawat serta salam tidak lupa pula penulis ucapkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW, yang menjadi suri tauladan bagi seluruh umat Islam.

Penulisan skripsi ini diperuntukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata (S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan keraguan serta kekhilafan. Untuk itu kepada Allah SWT penulis meminta ampun dan kepada pembaca penulis meminta maaf. Selanjutnya atas bimbingan dan bantuan serta do'a yang diberikan, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Teristimewa kepada kedua orang tua, ibunda tercinta ibu Darni Supriyanti dan Ayahanda Yulisman, telah merawat, membesarkan, membimbing dan selalu memberikan semangat dengan penuh pengorbanan baik secara moril maupun materil dan selalu mendo'akan ananda untuk dapat mewujudkan cita-cita hingga menjadi seorang sarjana.



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
2. abang terhebatku yaitu Syarial Utama Seri Abdua, kakakku tersayang yaitu Tri Astuti,A.Md. serta adik kembar Mulya dan Jaya, Shafa Marwah adik kakanya, kak syifa, maya yang selalu memotivasi dan seluruh keluarga yang sangat penulis sayangi yang selalu memberikan semangat dan do'anya kepada penulis sehingga dapat melaksanakan dan menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan lancar.
 3. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, tempat dimana penulis banyak menimba ilmu.
 4. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, tempat dimana penulis banyak menimba ilmu.
 5. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, tempat dimana penulis banyak menimba ilmu.
 6. Bapak Dr. Jhon Afrizal, S.H.I, MA selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 7. Bapak Drs. Almasri selaku Penasehat Akademis sekaligus yang telah memberikan motivasi kepada penulis.
 8. Ibu Virna Museliza,S.E.,M.Si selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan masukan dan arahan demi kelancaran penulisan Skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- Sateislamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
9. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberikan ilmu selama proses perkuliahan.
 10. Pegawai dan Staf kantor Desa Ranah yang telah memberikan data-data dan informasi yang berkaitan dengan Skripsi ini.
 11. Teman-teman yang telah penulis anggap sebagai keluarga yang selalu memberikan semangat dan dukungan yaitu, Putri Yasmin, Nofia Rahmawita, Afifah, Rizki Cg, Rivel Borges
 12. Sahabat-sahabatku tersayang yang sama-sama berjuang dalam mengejar cita-cita yaitu Hanna Indria, Dinutku, iyutku, Karina Kadir, Danil Robi, Arif Tamimi, Bulan dan Yanto.
 13. Terima kasih untuk abang Al Amin yang selalu memberikan masukan, dukungan, motivasi dan memberikan saran.

Penulis hanyalah manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun sebagai pembelajaran bagi penulis kedepannya. Sekian dan Terima kasih.

Pekanbaru, Juni 2021

Penulis

Betty Asmaya
11770523583

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.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.2 Pelayanan	14
2.3 Konsep Kinerja	15
2.4 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	26
2.4.1 Kualitas hasil pekerjaan	30
2.4.2 Kuantitas hasil Pekerjaan	33
2.5 Kinerja Menurut Pandangan Islam	39
2.6 Penelitian Terdahulu	40
2.7 Defenisi Konsep	41
2.8 Konsep Operasional	43
2.9 Kerangka Pemikiran	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	45
3.2 Jenis dan Sumber Data	45

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.

3.2.1	Data Primer	45
3.2.2	Data Sekunder	45
3.3	Subjek Penelitian	46
3.4	Metode pengumpulan data	46
3.4.1	Observasi	46
3.4.2	Wawancara	47
3.4.3	Dokumentasi	47
3.5	Teknik Analisis Data	47
BAB IV	GAMBARAN UMUM OBJEK PEENLITIAN	49
4.1	Sejarah Desa Ranah	49
4.2	Visi dan Misi Desa Ranah	50
4.3	Geografis dan Demografis	51
4.4	Pendidikan	53
4.5	Ekonomi dan Mata Pencaharian	54
4.6	Kondisi Pemerintah Desa	55
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	63
5.1	Kinerja Pegawai Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar	63
5.1.1	Sasaran Kinerja Pegawai	63
5.1.1.1	Kuantitas Kerja	64
5.1.1.2	Kualitas Kerja	64
5.1.1.3	Kapasitas Waktu	68
5.1.1.4	Biaya	71
5.1.2	Perilaku Kerja Pegawai	72
5.1.2.1	Orientasi Pelayanan	73
5.1.2.2	Integritas	75
5.1.2.3	Komitmen	77
5.1.2.4	Disiplin	79
5.1.2.5	Kerjasama	80
5.1.2.6	Kepemimpinan	84

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.

5.2	Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Ranah kabupaten Kampar	87
5.2.1	Sarana dan prasarana	87
5.2.2	Tingkat Pendidikan dan pelatihan	88
5.2.3	Kedisiplinan Pegawai Kantor Desa	90
5.2.4	Masyarakat Kurang Melengkapi Data	90
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	92
6.1	Kesimpulan	92
6.2	Saran	94

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar jumlah Pegawai Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar.....	3
Tabel 1.2	Rekapitulasi Daftar Absensi Pegawai kantor Desa Ranah Tahun 2020.....	4
Tabel 1.3	Jenis-Jenis Pelayanan dan Jumlah Pelayanan pada Bulan Januari 2018 Sampai Desember 2020	10
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	40
Tabel 2.2	Konsep Operasional	43
Tabel 3.1	Subjek Penelitian	46
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2	Klasifikasi Jumlah Penduduk Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar Menurut Jenjang Pendidikan .	53
Tabel 4.3	Jumlah Sarana Pendidikan Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar	53
Tabel 4.4	Klasifikasi Penduduk Menurut Mata Pencaharian Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar	54
Tabel 4.5	Sarana/Prasarana Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar	55

- 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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Ranah Tahun 2019

56



- 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 I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rendahnya kualitas sumber daya manusia merupakan masalah mendasar yang dapat menghambat pembangunan dan perkembangan ekonomi nasional. Rendahnya kualitas sumber daya manusia juga akan menjadi batu sandungan dalam era globalisasi, karena era globalisasi merupakan era persaingan mutu. Jika bangsa Indonesia ingin berkiprah dalam percaturan global, maka langkah pertama yang harus dilakukan adalah menata sumber daya manusia, baik dari aspek intelektual, spiritual, kreativitas, moral, maupun tanggungjawab. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan kinerja (performance). Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan adalah sesuatu yang diharapkan organisasi untuk dicapai. Tujuan organisasi dapat berupa perbaikan pelayanan pelanggan, pemenuhan permintaan pasar, peningkatan kualitas produk atau jasa, meningkatkan daya saing, dan meningkatkan kinerja organisasi. Setiap organisasi, tim, atau individu dapat menentukan tujuannya sendiri.

Manajemen kinerja memberikan manfaat bukan hanya bagi organisasi, tetapi juga manajer, dan individu. Manfaat manajemen kinerja bagi organisasi antara lain adalah dalam menyesuaikan tujuan organisasi dengan tujuan tim dan individu, memperbaiki kinerja, memotivasi pekerja, meningkatkan komitmen, mendukung nilai-nilai inti, memperbaiki proses pelatihan dan pengembangan, meningkatkan dasar keterampilan, mengusahakan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan, mengusahakan basis perencanaan karier, membantu menahan



pekerja terampil untuk tidak pindah, mendukung inisiatif kualitas total dan pelayan pelanggan, dan mendukung perubahan budaya.

Penilaian kinerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan manajemen penilai untuk menilai kinerja tenaga kerja dengan cara membandingkan kinerja atas kinerja dengan uraian/deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu biasanya setiap akhir tahun. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengukur kinerja masing-masing tenaga kerja dalam mengembangkan kualitas kerja, pembinaan selanjutnya, tindakan perbaikan atas pekerjaan yang kurang sesuai dengan deskripsi pekerjaan, serta untuk keperluan yang berhubungan dengan masalah ketenagakerjaan lainnya.

Berdasar kan uraian di atas, diketahui bahwa dengan melaksanakan kinerja akan memberikan manfaat bagi organisasi, tim dan individu. Manajemen kinerja mendukung tujuan menyeluruh organisasi dengan mengaitkan pekerjaan dari setiap pekerja dan manajer pada keseluruhan unit kerjanya. Pekerja memainkan peran kunci atas keberhasilan organisasi. Seberapa baik seorang pemimpin mengelola kinerja bawahan akan secara langsung mempengaruhi kinerja individu, unit kerja, dan seluruh organisasi. Apabila pekerja jelas memahami apa yang diharapkan dari mereka dan mendapat dukungan yang diperlukan untuk memberikan kontribusi secara efisien dan produktif, pemahaman akan tujuan, motivasi akan meningkat. Adapun aktivitas kerja dalam pencapaian tujuan organisasi adalah suatu hal yang sangat diutamakan oleh setiap organisasi, dan faktor disiplin kerja yang tinggi sangat diperlukan dalam setiap usaha kerjasama antar sesama pegawai untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Disiplin kerja

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.

Pegawai yang rendah, akan sulit bagi organisasi tersebut untuk dapat mencapai hasil yang baik. Faktor disiplin sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam pencapaian tujuan yang diharapkan. Dari setiap pekerjaan dalam sebuah organisasi diharapkan adanya komitmen penuh terhadap organisasi, tidak hanya taat kepada berbagai ketentuan kepegawaian yang berlaku dalam organisasi yang bersangkutan, tapi dalam pada itu organisasipun perlu menanamkan keyakinan dalam diri setiap pegawai bahwa tujuan dari pegawai itu akan terwujud. Untuk mewujudkan pegawai yang mempunyai kinerja yang baik, tentu hal itu tidak akan terlepas dari pembinaan pegawai, terutama yang dilakukan oleh atasan atau pimpinan organisasi langsung serta adanya pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada pegawai. Pendidikan merupakan sarana pengembang diri, sebab dengan pendidikan akan dapat mengukur kemampuan seseorang dalam menganalisa dan memecahkan suatu permasalahan. Tabel dibawah ini akan menguraikan tingkat pendidikan Pegawai Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar:

Tabel 1.1

Daftar jumlah Pegawai Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Pasca Sarjana (S2)	-
2	Strata Satu (S1)	3
3	SMA Sederajat	7
4	SD	2
	Jumlah	12

Sumber Data: Kantor Desa Ranah 2021

Dengan adanya pembinaan dan pendidikan serta pelatihan yang dilakukan, seorang pegawai tentu akan mempunyai kemampuan sumberdaya manusia untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab serta menyelesaikan suatu pekerjaan yang diembannya. Dan dengan pembinaan itu juga, dapat mengantisipasi terjadinya

banyak kesalahan dalam setiap pekerjaan dan dapat meningkatkan keterampilan. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang disiplin kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, mengatur bahwa kewajiban yang harus ditaati dan larangan yang harus dihindari oleh setiap pegawai negeri sipil. Adapun Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 itu menyatakan antara lain:

1. Mentaati ketentuan jam kerja.
2. Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik.
3. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat terhadap bidang dan tugasnya masing-masing.
4. Memperhatikan dan menyelesaikan dengan sebaik-baiknya setiap laporan yang diterima mengenai disiplin kerja pegawai.

Tabel 1.2
Rekapitulasi Daftar Absensi Pegawai kantor Desa Ranah Tahun 2020

No.	Bulan	Jumlah Pegawai	Jumlah hari kerja	Jumlah pegawai Absensi					Jumlah
				I	DL	S	C	A	
1.	Januari	12	22	3	3	1	1	-	8
2.	Februari	12	20	2	2	-	1	-	5
3.	Maret	12	22	-	-	-	-	-	-
4.	April	12	22	-	-	4	1	-	5
5.	Mei	12	18	-	-	-	-	3	3
6.	Juni	12	21	-	-	-	1	-	1
7.	Juli	12	22	-	-	-	-	-	-
8.	Agustus	12	21	1	-	-	-	-	1
9.	September	12	22	-	5	3	-	-	8
10.	Oktober	12	19	1	-	-	-	5	5
11.	November	12	21	3	2	-	-	-	5
12.	Desember	12	20	-	3	-	2	-	5
	Jumlah			10	15	8	6	8	46

Sumber Data: Kantor Desa Ranah 2021



Keterangan :

- I : Izin
- DL : Dinas Luar
- S : Sakit
- C : Cuti
- A : Absen

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa masih banyak pegawai yang izin dan tidak hadir tanpa keterangan, hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya kesadaran pegawai terhadap pentingnya disiplin kerja serta kurang tegasnya atasan dalam pemberian sanksi pelanggaran disiplin dan masih banyak pegawai yang terlambat datang, menunda-nunda pekerjaan, sedangkan Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yakni pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atau barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembang kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

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.



Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan adalah sesuatu yang diharapkan organisasi untuk dicapai. Tujuan organisasi dapat berupa perbaikan pelayanan pelanggan, pemenuhan permintaan pasar, peningkatan kualitas produk atau jasa, meningkatkan daya saing, dan meningkatkan kinerja organisasi. Setiap organisasi, tim, atau individu dapat menentukan tujuannya sendiri.

Manajemen kinerja memberikan manfaat bukan hanya bagi organisasi, tetapi juga manajer, dan individu. Manfaat manajemen kinerja bagi organisasi antara lain adalah dalam menyesuaikan tujuan organisasi dengan tujuan tim dan individu, memperbaiki kinerja, memotivasi pekerja, meningkatkan komitmen, mendukung nilai-nilai inti, memperbaiki proses pelatihan dan pengembangan, meningkatkan dasar keterampilan, mengusahakan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan, mengusahakan basis perencanaan karier, membantu menahan pekerja terampil untuk tidak pindah, mendukung inisiatif kualitas total dan pelayan pelanggan, dan mendukung perubahan budaya.

Adapun aktivitas kerja dalam pencapaian tujuan organisasi adalah suatu hal yang sangat diutamakan oleh setiap organisasi, dan faktor disiplin kerja yang tinggi sangat diperlukan dalam setiap usaha kerjasama antar sesama pegawai untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima. Karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan secara profesional, efektif,

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.



efisien dan akan mengangkat citra positif pemerintah dimata warga masyarakat.

Kantor Desa Ranah sebagai instansi yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, seharusnya mempunyai pegawai-pegawai yang terampil dan profesional serta mempunyai kinerja yang baik, tetapi hal tersebut belum terlihat karena terdapat indikasi yang menunjukkan rendahnya kinerja pegawai. Berdasarkan dari pantauan dilapangan penulis juga melihat bahwa terdapat gejala-gejala yang mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Camat kamapr kiri, sebagai berikut:

1. Masih rendahnya kemampuan pegawai dalam meyelesaikan tugas dan pekerjaan , seperti pembuatan sebagaimana contohnya ada surat pengantar kartu keluarga. Pekerjaan ini mestinya bisa diselesaikan dalam satu hari, namun kenyataannya surat itu siap dalam waktu dua hari.
2. Adanya sejumlah pegawai yang sering terlambat masuk kantor (masuk tidak tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditentukan) sehingga terkendalanya masyarakat yang melakukan pengurusan terhadap pegawai yang berkaitan. Seperti pernyataan seorang masyarakat (fiora) yang sedang melakukan pengurusan dikantor Desa Ranah , mereka tidak bisa melakukan pengurusan karena pegawai yang berkaitan tidak adanya dikantor pada saat jam bekerja.
3. Masih adanya pegawai yang melalaikan pekerjaan, terlihat pada jam bekerja pegawai masih adanya yang membaca Koran. Hal seperti ini bisa memperburuk prestasi kerja seorang
4. Kurangnya kerjasama diantara pegawai dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan. Berdasarkan hasil data observasi yang penulis lihat

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.



pegawai tidak mau membantu rekan kerja apabila pegawai tersebut minta bantuan dalam melayani masyarakat.

Dari salah satu masyarakat yang saya wawancarai beliau mengatakan bahwa kinerja dikantor Desa Ranah Air Tiris termasuk dalam kategori kurang memuaskan, pada tanggal 24 Desember 2020 jam 09:30 saya mewawancarai salah satu masyarakat yang bernama Fiora ia mengatakan “bahwa banyaknya pegawai yang datang terlambat sehingga mengganggu jam kerja yang sudah diterapkan dan berpengaruh kepada kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pengurusan yang lama dan kurangnya 3S (Salam, Sapa, Senyum) serta berbelit-belitnya sehingga masyarakat merasa tidak dilayani.

Seorang pegawai dapat bekerja dengan efektif apabila adanya loyalitas tinggi dan etos kerja yang baik, sehingga tenaga kerja merasa puas dan nyaman dalam menjalankan tugas, dengan adanya kenyamanan kerja di kantor, kemungkinan tidak ada lagi pegawai yang mengabaikan masyarakat sehingga terciptanya suasana kerja yang baik pula dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Kantor Desa Ranah. Pendidikan merupakan sarana pengembang diri, sebab dengan pendidikan akan dapat mengukur kemampuan seseorang dalam menganalisa dan memecahkan suatu permasalahan.

Dari fenomena yang terjadi penulis melihat adanya hal yang mengangjal dari kantor desa ranah yaitu dari kemampuan pegawai kantor desa ranah yang kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan pelaksanaan tugas- tugas administrasi yang tidak terlaksanakan dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, pelayanan administrasi penduduk, maupun administrasi lainnya,

Pelayanan yang dilakukan pegawai pada Kantor Desa Ranah, ternyata masih ditemukan indikasi yang menunjukkan bahwa ke disiplinan Pegawai dalam

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.

bekerja masih kurang terlaksana dengan baik, sehingga berdampak pada kinerja pegawai yang masih menunjukkan kurang efektif baik masalah kualitas kerja maupun waktu seperti yang disampaikan oleh salah satu pegawai Kantor Desa Ranah Kampar bahwa surat yang masuk tidak sesuai dengan surat yang terselesaikan karena kurangnya tindakan yang tegas dari pimpinan menjadi kendala dalam tercapainya kinerja yang baik.

Hal ini dapat diketahui juga berdasarkan dari keluhan masyarakat pada saat mengurus Surat pengantar kartu keluarga, surat keterangan nikah, mereka merasakan kesulitan dikarenakan Pegawai Kantor Desa Ranah sangat lambat dalam melaksanakan pekerjaannya atau pegawai tidak ada ditempat pada saat jam bekerja. sehingga memakan waktu sehari-hari untuk mengeluarkan surat yang seharusnya sudah terselesaikan dalam waktu 1 hari kerja menjadi 2 hari sampai 4 hari, Pengelolaan surat dalam penelitian ini yaitu suatu proses atau kegiatan dalam suatu organisasi dalam pencapaian tujuan dengan menggunakan sumber daya yang ada, dimulai dari kegiatan penerimaan, pencatatan, penyimpanan, peminjaman, penyusutan sampai dengan kegiatan pemusnahan surat. Pengelolaan surat sendiri terdiri dari pengelolaan surat masuk dan pengelolaan surat keluar.

Dari observasi yang dilakukan peneliti di Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar, bahwa seluruh kegiatan surat menyurat di Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar yang meliputi surat masuk dan surat keluar hanya ditangani oleh satu orang pegawai. Selain itu cara penanganan suratnya pun cukup sederhana, yaitu pencatatan surat masih bergantung pada buku agenda saja. Berikut tabel dibawah ini jenis-jenis dan bentuk pelayanan dikantor desa ranah kabupeten kampar.

Tabel 1.3
Jenis-jenis pelayanan dan jumlah pelayanan pada bulan
januari 2018 sampai desember 2020

NO	Jenis-Jenis Pelayanan	Jumlah pelayanan 2018	Jumlah pelayanan 2019	Jumlah pelayanan 2020
1.	Surat Keterangan Usaha	43	45	575
2.	Surat Keterangan Miskin	53	102	132
3.	Surat Keterangan Kurang Mampu	290	112	201
4.	Surat Keterangan Ahli Waris	2	16	36
5.	Surat Keterangan Domisili	71	63	68
6.	Surat Keterangan Nikah	10	12	3
7.	Surat Keterangan Rekomendasi	1	2	2
8.	KK/Pengantar KK	26	19	26
9.	Surat Keterangan Pindah	53	28	48
10.	Surat Keterangan Kelahiran	24	29	30
11.	Surat Keterangan Kematian	26	77	49
12.	Surat Keterangan Belum Nikah	5	3	0
13.	Surat Keterangan Penghasilan	52	26	40
14.	Surat Kepemilikan Rumah	0	0	0
15.	Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah	0	0	1
16.	Pengantar Nikah (NTCR)	65	82	63
17.	Surat Jual Beli Tanah	4	2	7
18.	Surat Keterangan Hibah	8	6	6
19.	Surat Masuk	56	53	53
20.	Surat Keluar	76	116	103

Sumber : Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar 2021

Dari table diatas terdapat beberapa jenis-jenis pelayanan yang diberikan Kantor Desa Ranah kepada masyarakat antara lain yaitu Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Miskin, Surat Keterangan Kurang Mampu, Surat Keterangan Ahli Waris, Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Nikah, Surat Keterangan Rekomendasi, KK/Pengantar KK dan surat-surat lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sitarif Syarif Kasim Riau

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

Dari latar belakang diatas yang ditemui dilapangan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DESA RANAH KABUPATEN KAMPAR**”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan,yaitu:

1. Bagaimana kinerja pegawai kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar?
2. Apa saja faktor yang menghambat kinerja pegawai kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai dikantor Desa Ranah Kabupaten Kampar
2. Untuk mengetahui faktor yang menghambat kinerja pegawai Kantor DesaRanah Kabupaten Kampar

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis dapat menambah pengetahuan yang telah diperoleh selama masa kuliah.
2. Bagi instansi pemerintahan kabupaten Kampar, Kantor Desa Ranah sebagai bahan tambahan bagi pemerintahan daerah khususnya dalam pelayanan administrasi.
3. Sebagai bahan acuan dan informasi bagi peneliti berikutnya yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1.5 Sistematika Penulisan

Secara garis besar penulisan ini akan dipaparkan dalam enam pokok pembahasan dari masing-masing bab ini dibagi dalam beberapa sub-sub sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan mengemukakan teori yang ada hubungannya dengan penelitian ini sehingga dapat mengemukakan suatu hipotesis dan variable penelitian

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data populasi dan sample, teknik pengumpulan data, serta teknik analisa data

BAB IV : GAMBARAN UMUM PENELITIAN

Menguraikan tentang sejarah objek penelitian, visi, misi, tugas dan fungsi dan struktur objek penelitian

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang diteliti

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang berarti suatu usaha untuk mengarahkan dan mengolah sumber daya manusia di dalam suatu organisasi agar mampu berfikir dan bertindak sebagaimana yang diharapkan organisasi. Organisasi yang maju tentu dihasilkan oleh personil/pegawai yang dapat mengolah organisasi tersebut kearah kemajuan yang diinginkan. Sebaliknya tidak sedikit organisasi yang hancur dan gagal karena ketidak mampuan dalam mengolah sumber daya manusia.

Menurut Melayu S.P Hasibuan (2010) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien, membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Adapun fungsi-fungsi MSDM terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan pengendalian pengadaan, pengembangan kompestesi pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.

Menurut pendapat lain, Schuler, Dowling, Smart dan Huber (1992) dalam Priyono dan Marnis (2008) MSDM merupakan pengakuan tentang pentingnya tenagakerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberikan kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan penggunaan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat.

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



2.2 Pelayanan

Istirah pelayanan berasal dari kata “layan: yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlakukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia *Sinambela (2010)*.

Menurut *Harbani Pasolong (2011) dalam Muslim Larbiel Hadi (2017)* pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut UU No 25 tahun 2009 pelayanan public adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri

Moenir dalam harbani pasolong, (2011) mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. *Hasibuan* mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Menurut *Kepmenpan No. 63 tahun 2003* pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik dipusat, daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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.



2.3 Konsep Kinerja

Kinerja berasal dari *Job Performance* prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Anwar P.M, 2005). Hasil kerja secara kualitas disini dapat diartikan bagaimana seorang pegawai atau karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan serta kesempurnaan dari hasil setiap pekerjaannya. Dan dilihat dari segi hasil kerja secara kuantitas bagaimana seorang pegawai atau karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya tepat waktu yang telah ditetapkan dan hasilnya juga sesuai dengansasaran serta hasilnya juga memuaskan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikatakan kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja. Dari pengertian diatas bahwa kinerja merupakan kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya serta hasil dari pekerjaannya. Kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Sukses disini dapat diartikan sebagai kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya sehinggadengan kemampuan yang dimilikinya tersebut, dia dapat bekerja secara efektif dan efisien. Konsep kinerja terbagi kedalam dua, yaitu kerja individu yang dihasilkan untuk kepentingan umum dan pribadi dan kerja kelompok yang bertujuan untuk kepentingan umum (Harbani Pasolong, 2010). Adapun maksud dari pengertian tersebut bahwa secara umum kinerja lebih mengandung arti dari hasil pekerjaan yang bertujuan untuk orang banyak dan individu serta kepentingan umum.

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

Menurut mangkunegara (2016) “istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya (Ambar Teguh Sulistiyani 2003). Selanjutnya dikatakan juga bahwa hasil kerja atau prestasi itu merupakan gabungan dari tiga faktor terdiri dari minat dalam bekerja, penerimaan delegasi tugas, dan peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Minat dalam bekerja maksudnya adalah seseorang bekerja sesuai dengan keinginannya dan dalam bekerja seseorang dapat memberikan pikirannya secara prima dalam pekerjaannya. Kemudian delegasi tugas yang bermaksud adalah seseorang dapat mengetahui dan membedakan antara tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja, apa yang mesti dia kerjakan dan pekerjaan yang harus menjadi prioritas, dengan demikian pekerjaan terlaksanakan dengan tepat waktu. Kemudian penilaian prestasi kerja pegawai harus dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga kualitas kerja pegawai menjadi efektif dan efisien.

1. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai

Penilaian prestasi kerja pegawai dalam Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah suatu proses penilaian secara sistematis yang dilakukan oleh pejabat

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.

penilai terhadap sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja pegawai. Prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh setiap pegawai pada satuan organisasi sesuai dengan sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja.

a. Sasaran Kerja Pegawai

Sasaran kerja pegawai (SKP) adalah rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang pegawai negeri sipil. SKP membuat kegiatan tugas jabatan dan target yang harus dicapai dalam kurung waktu penilaian yang bersifat nyata dan dapat diukur. Penilaian SKP sebagaimana meliputi aspek:

1) Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing (Mangkunegara 2013). Kuantitas kerja merupakan jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit jumlah siklus, aktifitas yang diselesaikan pegawai dan jumlah aktifitas yang diselesaikan.

2) Kualitas

Pengertian kerja adalah hasil aktifitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara yang ideal dari penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan disuatu aktivitas kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai. Menurut (marcana



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.

2013) kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien.

3) Waktu

Waktu adalah sebuah hal yang penting, waktu merupakan batasan dan menjadi pengukuran akan pekerjaan, usia, dan lain sebagainya dan waktu merupakan faktor penting dalam kinerja pegawai

4) Biaya

Definisi Biaya Menurut Firdaus dan Wasilah (2012: 22) mendefinisikan biaya sebagai berikut : Biaya adalah pengeluaran-pengeluaran atau nilai pengorbanan untuk memperoleh barang atau jasa yang berguna untuk masa yang akan datang.

b. Perilaku Kerja

Perilaku kerja merupakan bagian yang berperan sangat penting dalam kehidupan berkerja dan merupakan tindakan dan sikap yang ditunjukkan oleh orang-orang yang bekerja. Penilaian perilaku kerja meliputi 6 aspek yaitu :

a) Orientasi pelayanan

Orientasi pelayanan pada organisasi merupakan suatu kebijakan, prosedur, dan praktik organisasi yang mendukung, memelihara, dan memberi penghargaan pada perilaku pelayanan karyawan yang sempurna.



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.

b) Integrasi

Pengertian integrasi menurut KBBI yang dimana integrasi adalah pembauran hingga menjadi kesatuan yang utuh. Berbagai perbedaan yang ada bisa disatukan dengan sebuah integritas untuk mencapai sebuah tujuan.

c) Komitmen

Komitmen adalah kemampuan dan kemauan untuk menyelaraskan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi. Hal ini mencakup cara-cara mengembangkan tujuan atau memenuhi kebutuhan organisasi yang intinya mendahulukan misi organisasi dari pada kepentingan pribadi.

d) Disiplin

Disiplin merupakan suatu sikap/perilaku yang pasti diharapkan oleh setiap pendidik agar kegiatan pembelajaran yang dilakukan baik di dalam kelas maupun di luar kelas dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

e) Kerjasama

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kerja sama adalah kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh beberapa orang (lembaga pemerintah dan sebagainya) untuk mencapai tujuan bersama.

f) Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan kemampuan agar dapat mengatasi orang-orang sehingga mencapai hasil yang maksimal dengan



kemungkinan gesekan adalah yang terkecil dan pembentukan kemungkinan terbesar dari kerjasama.

2. Konsep Kerja Pegawai

a. Pengalaman

Pengalaman kerja adalah suatu proses pembelajaran dan penambahan perkembangan potensi bertingkah laku baik dari pendidikan formal maupun nonformal atau bisa diartikan sebagai suatu proses yang membawa seseorang kepada suatu pola tingkah laku yang lebih tinggi. Pengalaman kerja adalah suatu pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki pegawai untuk mengemban tanggungjawab, dan pekerjaan sebelumnya (*Marwansyah dalam Wariati, 2015*). Sedaangkan menurut (*Malayu S.P Hasibuan 2016*) Orang yang berpengalaman merupakan calon karyawan yang telah siap pakai. Pengalaman kerja seseorang pelamar hendaknya mendapat pertimbangan utama dalam proses seleksi.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan, bahwa pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimilikinya. Orang yang lebih lama bekerja tentu akan makin banyak pengalamannya dibidang tertentu dalam bekerja apabila dibandingkan dengan orang yang baru bekerja. Seseorang yang mempunyai pengalaman dalam bekerja akan dengan mudah menyelesaikan setiap pekerjaannya dan

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.

pekerjaannya juga sangat baik karena sudah banyak lika-liku pekerjaan yang dilewatinya.

Namun disamping itu perlu kita garis bawahi berikut beberapa hal yang menunjukkan berpengalaman atau tidaknya seseorang yang menjadi indikator adalah:

a) Lama waktu atau masa kerja.

Ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas – tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik. Dengan lamanya seseorang dalam melaksanakan pekerjaan sangat banyak pengalaman yang dialaminya dalam pekerjaan, sehingga dengan pengalaman tersebut akan membantu mereka dalam pelaksanaan pekerjaan.

b) Tingkat pengetahuan dan keterampilan.

Pengetahuan merujuk pada konsep, prinsip, prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan oleh karyawan. Pengetahuan juga mencakup kemampuan untuk memahami dan menerapkan informasi pada tanggungjawab pekerjaan.

Sedangkan keterampilan merujuk pada kemampuan fisik yang dibutuhkan untuk mencapai atau menjalankan suatu tugas atau pekerjaan. Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki seseorang sangat membantu dan memudahkannya dalam melaksanakan pekerjaan.



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.

c) Penguasaan terhadap pekerjaan dan alat

Tergambar disinibahwa orang yang mempunyai penguasaan terhadap pekerjaan akan mudah mengetahui pekerjaannya. Sehingga dengan demikian dia tahu apa yang harus dikerjakannya, dalam artian setiap pekerjaan telah dia kuasai, namun pengetahuan terhadap alat yang menjadi penunjang setiap pekerjaan juga tidak kalah pentingnya. Penguasaan alat akan memudahkan seseorang untuk melaksanakan pekerjaan. Kurang baik mempunyai kemampuan tanpa adanya penguasaan alat sebagai penunjang dalam pekerjaan.

b. Kepribadian

Kepribadian adalah keseluruhan cara di mana seorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan individu lain. Kepribadian paling sering dideskripsikan dalam istilah sifat yang bisa diukur yang ditunjukkan oleh seseorang. Disamping itu kepribadian sering diartikan dengan ciri-ciri yang menonjol pada diri individu, seperti kepada orang yang pemalu dikenakan atribut “berkepribadian pemalu. Kepribadian sebagai suatu organisasi (berbagai aspek psikis dan fisik) yang merupakan suatu struktur dan sekaligus proses. Secara umum kepribadian adalah tingkah laku seseorang dalam menyikapi sesuatu hal. Kepribadian juga diartikan sebagai suatu system yang dinamis dan memberikan dasar dari semua perilaku (Miftah Thohah, 2008). Namun kepribadian dalam penelitian ini adalah kepribadian seseorang dalam bekerja di sebuah instansi atau lembaga.



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.

Orang yang mempunyai keperibadian yang baik biasanya akan selalu bertingkah laku dengan baik pula. Namun orang yang punya keperibadian yang buruk juga akan selalu mempunyai tingkah laku yang buruk pula.

Keperibadian yang baik biasanya senantiasa berkelakuan yang baik terhadap orang lain dan juga terhadap pekerjaan, orang yang berkelakuan baik juga senantiasa menjaga etika dalam bergaul dengan orang lain, baik itu etika berkata dan berinteraksi dengan orang lain, etika berpakaian akan selalu menjadi perhatian baginya. Keperibadian yang buruk akan selalu berkelakuan semaunya saja tanpa memperhatikan lingkungan dimana dia berada, sangat jarang orang yang seperti ini memperhatikan dengan siapa dia berbicara dan sedang dimana, etika orang seperti ini sering tidak diperhatikannya, baik itu etika berpakaian, etika berbicara, etika berinteraksi dengan orang lain dan yang lainnya. Agar suasana pekerjaan menjadi lebih baik. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keperibadian, yaitu sebagai berikut:

a) Faktor Keturunan

Keturunan merujuk pada faktor genetik seorang individu. Tinggi fisik, bentuk wajah, gender, temperamen, komposisi otot dan refleks, tingkat energi dan irama biologis adalah karakteristik yang pada umumnya dianggap sebagai genetik, entah sepenuhnya atau secara substansial, dipengaruhi oleh siapa orang tua dari individu tersebut, yaitu komposisi biologis, psikologis, dan



psikologis bawaan dari individu. Orang tua yang selalu bekerja keras, biasanya juga mempunyai keturunan yang pekerja keras. Dan orang tua yang selalu beretika baik, biasanya juga mempunyai anak yang beretika baik.

b) Faktor Lingkungan

Faktor lain yang memberi pengaruh cukup besar terhadap pembentukan karakter adalah lingkungan di mana seseorang tumbuh dan dibesarkan, norma dalam keluarga, teman, dan kelompok sosial, dan pengaruh-pengaruh lain yang seorang manusia dapat alami. Faktor lingkungan ini memiliki peran dalam membentuk kepribadian seseorang. Sebagai contoh, budaya membentuk norma, sikap, dan nilai yang diwariskan dari satu generasi ke generasi berikutnya dan menghasilkan konsistensi seiring berjalannya waktu sehingga ideologi yang secara intens berakar di suatu kultur mungkin hanya memiliki sedikit pengaruh pada kultur yang lain. Misalnya, orang-orang Amerika Utara memiliki semangat ketekunan, keberhasilan, kompetisi, kebebasan, dan etika kerja Protestan yang terus tertanam dalam diri mereka melalui buku, sistem sekolah, keluarga, dan teman, sehingga orang-orang tersebut cenderung ambisius dan agresif bila dibandingkan dengan individu yang dibesarkan dalam budaya yang menekankan hidup bersama individu lain, kerja sama, serta memprioritaskan keluarga daripada pekerjaan dan karier.

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.

c) Faktor Pendidikan

Orang yang biasa berpendidikan keras, maka ia akan selalu bersikap keras kepada siapapun. Bila seseorang selalu diajarkan untuk beretika dengan baik, diajarkan akhlak yang baik, maka ia akan selalu beretika baik pula, dimanapun ia berada. Faktor pendidikan sangat berpengaruh penting dalam pembentukan keperibadian seseorang.

c. Kemampuan

Kemampuan adalah kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Dan dapat juga diartikan sebagai sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang. Kemampuan adalah skill yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, faktor kemampuan sangat mempengaruhinya, baik itu kemampuan dalam berinteraksi, kemampuan menggunakan alat, kemampuan menyelesaikan masalah dan kemampuan lainnya. Kemampuan juga boleh dikatakan sebagai kecerdasan seseorang dalam bekerja dan berpikir.

Individu dalam sebagian besar masyarakat menempatkan kecerdasan, dan untuk alasan yang tepat, pada nilai yang tinggi. Dalam buku (*Miftah Thohah 2008*) dijelaskan bahwa kecerdasan seseorang itu berasal dari pembawaan sejak lahir, ada pula yang beranggapan karena faktor pendidikan. Kecerdasan sejak lahir, adalah kecerdasan



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.

yang dibawa oleh seseorang yang merupakan faktor dari genetisnya. Selanjutnya kemampuan yang dipengaruhi oleh pendidikan, yaitu skill yang dimiliki oleh seseorang melalui tahap-tahap pembelajaran.

Albert Einstein seorang tokoh sains menyebutkan jenis kemampuan. Diantaranya adalah kemampuan intelektual, yaitu kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental berpikir, menalar dan memecahkan masalah. Kemudian kemampuan fisik, yaitu kemampuan tugas-tugas yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan dan karakteristik serupa. Kemampuan terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai. Konsep ini jauh lebih luas, karena dapat mencakup sejumlah kompetensi. Pengetahuan dan keterampilan termasuk faktor pembentuk kemampuan. Dengan demikian apabila seseorang mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang tinggi, diharapkan memiliki kemampuan yang tinggi pula.

2.4 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Salah satu cara untuk mewujudkan suatu tujuan dari organisasi adalah kinerja para anggotanya dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya, sesuai dengan peranan dan kedudukan masing-masing dalam sebuah organisasi. Sebuah organisasi atau lembaga dan instansi pemerintahan dan melaksanakan pembangunan Sumber Daya Manusia yang memiliki kinerja yang baik dan dapat memberikan stimulasi yang berpengaruh terhadap orang banyak. Kinerja pegawai dapat diketahui dari jumlah pekerjaan yang telah dilaksanakan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

dengan penggunaan waktu yang dipakai serta jabatan yang dipangku oleh seorang pegawai dari tingkat keahlian, serta tingkat pendidikan. Kinerja adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan, teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis melaksanakan pekerjaan pegawai (Malayu S.P. Hasibuan, 2001).

Dalam menciptakan sistem kerja yang baik, dan menjalankan fungsinya merupakan suatu tindakan dalam penyempurnaan tata kerja dan sangat berpengaruh kepada peningkatan kinerja pegawai. Jadi setiap pekerjaan dapat dikatakan efektif adalah ditentukan oleh pencapaian sasaran yang telah ditetapkan dan kemampuan yang dimiliki. Disamping itu juga ditentukan oleh tingkat semangat kerja dari pegawai yang bersangkutan didalam melaksanakan pekerjaan tersebut. Dalam meningkatkan kinerja pegawai, untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan, dalam melaksanakan tugas semaksimal mungkin, sangat perlu untuk memfungsikan pegawai yang ada dengan baik.

Kemudian Malayu S.P. Hasibuan (2001), mengembangkan kinerja adalah suatu usaha meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral Pegawai atau karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis melaksanakan pekerjaan karyawan. Kinerja pegawai dapat diketahui dari jumlah pekerjaan yang telah dilaksanakan dengan penggunaan waktu yang dipakai serta jabatan yang dipangku oleh pegawai dari tingkat keahlian, serta latar belakang pendidikan. Hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Prawirosentono (2011), bahwa ada 4 faktor yang mempengaruhi kinerja yang meliputi :

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.

a. Efektifitas dan Efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektifitas dan efisiensi. Misalnya adalah bagaimana proses terjadinya efisiensi dan efektifitas organisasi dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas apakah efektif atau tidak. Artinya, efektifitas dari kelompok (organisasi) bila tujuan kelompok tersebut dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan. Sedangkan efisiensi berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Agar tercapai tujuan yang diinginkan organisasi, salah satu yang perlu mendapat perhatian adalah hal yang berkaitan dengan wewenang dan tanggung jawab para peserta yang mendukung organisasi tersebut.

Menurut Effendy (2003 :14), Efektifitas dan Efisiensi adalah adalah tujuan suatu kelompok yang dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan dan efisien adalah apabila sesuatu hal itu memuaskan maka dapat menjadi pendorong mencapai tujuan.

b. Otoritas dan Tanggung Jawab

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



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.

organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut. Kinerja karyawan akan dapat terwujud bila karyawan mempunyai komitmen dengan organisasinya dan ditunjang dengan disiplin kerja yang tinggi.

Menurut Miftah (2003 : 225) Otoritas dan Tanggung jawab adalah Otoritas (wewenang) adalah hak seseorang untuk memberikan perintah, sedangkan Tanggungjawab adalah sikap dimana seseorang harus menyanggupi atau melaksanakan dengan sebaik mungkin apa yang di amanatkan kepada dirinya dan bersedia akan resiko yang dihadapi akan perbuatan yang akan dilakukan, bila ada wewenang berarti dengan sendirinya muncul tanggung jawab

c. Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan. Dengan demikian, bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan atau sering dilanggar, maka karyawan mempunyai disiplin yang buruk. Sebaliknya, bila karyawan tunduk pada ketetapan perusahaan, menggambarkan adanya kondisi yang baik.

Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan pihak yang melanggar. Dalam hal seorang karyawan melanggar peraturan yang berlaku dalam organisasi, maka karyawan bersangkutan harus sanggup menerima hukuman yang telah disepakati. Masalah disiplin para



karyawan yang ada di dalam organisasi baik atasan maupun bawahan akan memberi corak terhadap kinerja organisasi. Kinerja organisasi akan tercapai, apabila kinerja individu maupun kinerja kelompok ditingkatkan. Untuk itu diperlukan inisiatif dari para karyawan dalam melaksanakan tugas.

Menurut Simamora (2005:611), yang dimaksud Disiplin adalah “bentuk pengendalian diri pegawai dan pelaksanaan yang teratur menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja dalam suatu organisasi”.

d. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya fikir, 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. Atasan yang buruk akan selalu mencegah inisiatif bawahan, lebih-lebih bawahan yang kurang disenangi. Bila atasan selalu menghambat setiap inisiatif, tanpa memberikan penghargaan berupa argumentasi yang jelas dan mendukung, menyebabkan organisasi akan kehilangan energy atau daya dorong untuk maju. Dengan perkataan lain, inisiatif karyawan yang ada di dalam organisasi merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan memengaruhi kinerja.

2.4.1 Kualitas hasil pekerjaan

Kualitas pelayanan jasa pada umumnya dikaitkan dengan suatu derajat keberhasilan atau suatu yang excelent, merupakan derajat kesempurnaan hasil

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

State Islamic University of Sultan Sarif Kasim Riau



yang melampaui rata-rata. Produktivitas biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas dan probilitas. Meskipun demikian ada tiga konsep yang perlu dipertimbangkan menurut edvardsson yang dikutip oleh *Tjiptono Fandy (2001)*:

- a. Produktivitas menekankan pada pemanfaatan sumberdaya yang seringkali diikuti dengan pengurangan biaya dan rasionalisasi modal. Fokus utamanya adalah pada produksi.
- b. Kualitas lebih menekankan pada aspek kepuasan konsumen dan pendapatan. Fokus utamanya adalah customer utility
- c. Profitabilitas merupakan hasil dari hubungan antara penghasilan (income), biaya dan modal yang digunakan.

Dari pendapat di atas dapat dijelaskan bahwa kualitas merupakan hasil penilaian pelanggan berdasarkan apa yang dialaminya setelah ia memakai produk atau jasa, yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dan bersifat subjektif.

Dalam menilai kualitas suatu produk secara umum memiliki kesamaan dengan penilaian kualitas jasa, tetapi untuk memperjelas dan lebih memahami mengenai penilaian kualitas jasa maka yang akan diulas disini hanya mengenal kualitas jasa. Berikut ini 10 faktor utama yang harus diperhatikan dalam menentukan kualitas menurut Parasuraman (*Fandy Tjiptono, 2008*) adalah:

- a. Reliabilitas, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan layanannya secara benar sejak awal, memberikan layanan sesuai jadwal yang disepakati, menyimpan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Iptan milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

- b. Responsivitas, yaitu kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberi jasa dengan segera. Beberapa contoh diantaranya ketepatan waktu pelayanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan dan penyampaian layanan secara cepat.
- c. Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.
- d. Akses, kemudahan untuk dihubungi atau ditemui dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi layanan yang mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi yang mudah dihubungi (contohnya telepon, surat, email, fax, wabsites, dan seterusnya), dan jam operasi nyaman.
- e. Kesopanan, yaitu sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionist, operator telepon, bellperson, teller bank, dan lain-lain)
- f. Komunikasi, yaitu menyampaikan informasi kepada para pelanggan dengan bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah penjelasan mengenai jasa/layanan yang ditawarkan, biaya layanan, trade-off antara layanan dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

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.

- g. Kredibilitas, yaitu sikap jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan.
- h. Keamanan, yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan fisik, keamanan financial, privasi dan kerahasiaan.
- i. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler.
 - j. Tangible, meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain).

2.4.2 Kuantitas hasil Pekerjaan

Menurut *Agus Tulus Muhammad*, dalam *Manajemen Sumber Daya Manusia (2003)*, mengatakan kuantitas yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.

Anwar Prabu Mangkunegara (2005), mengatakan aspek kuantitatif antara lain:

- Proses kerja dan kondisi pekerjaan
- Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan
- Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan, dan
- Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.



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.

Kuantitas adalah banyaknya suatu baik benda maupun dalam bentuk sifat (*Hasan Alwi, 2005*). Kuantitas kerja diukur dengan indikator:

- Jumlah pekerjaan yang diselesaikan
- Kecepatan dalam bekerja
- Memperhatikan efektivitas hasil kerja

1. Penyesuaian diri

Enung Fatimah (2006) kemampuan menyesuaikan diri yang sehat terhadap lingkungan merupakan salah satu prasyarat yang penting bagi terciptanya kesehatan jiwa/mental individu. Banyak individu yang tidak mampu mencapai kebahagiaan dalam hidupnya karena ketidakmampuannya dalam menyesuaikan diri baik dengan kehidupan keluarga, sekolah, pekerjaan maupun masyarakat pada umumnya. Penyesuaian diri (adaptasi) ada awalnya berasal dari pengertian yang didasarkan pada ilmu biologi yang dikenal dengan teori evolusi. Penyesuaian diri artinya tingkah laku manusia dapat dipandang sebagai reaksi terhadap berbagai tuntutan dan tekanan lingkungan tempat ia hidup, seperti cuaca dan berbagai unsur alamiah lainnya. Dalam istilah lain penyesuaian diri (adaptasi) disebut dengan istilah *adjustment*. *Adjustment* adalah suatu proses mencari titik temu antara kondisi diri dan tuntutan lingkungan. Manusia dituntut untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial, kejiwaan dan lingkungan alam sekitarnya. Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik indikator- indikator penyesuaian diri sebagai berikut :

- Kemampuan bekerja sama



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.

- Adaptasi lingkungan
- Orientasi pekerjaan
- Minat dalam bekerja
- Kematangan terhadap respon pekerjaan

2. Kedisiplinan

Mucdarsyah Sinungan (2003) disiplin adalah suatu sikap mental yang tercermin dalam perbuatan atau tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa ketaatan (*obedience*) 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 perorangan ataupun kelompok berupa ketaatan terhadap peraturan-peraturan yang berlaku di sekolah.

Mucdarsyah Sinungan (2005) menyatakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi disiplin kerja adalah:

- Pendidikan Umum dari Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi.
- Pendidikan politik guna membudayakan kehidupan berdasarkan konstitusi, Demokrasi Pancasila dan Hukum. Kesadaran hukum kunci penting untuk menegakkan disiplin.
- Pendidikan agama yang menuju kepada pengendalian diri yang merupakan hakikat disiplin, nilai agama tidak boleh dipisahkan dari setiap aktivitas manusia peranan nilai-nilai keagamaan itu juga dijadikan bagian penting dalam kehidupan keluarga, masyarakat, bangsa dan



negara, mengamalkan nilai kebenaran agama yang diarahkan membina disiplin Nasional itu wajib, sebagai mana manusia Indonesia mengamalkan Pancasila.

Manusia sebagai satu pribadi yang bersifat sosial dan individu sangat rentan terhadap lingkungannya. Lingkungan itu dapat berupa lingkungan keluarga, lingkungan sekolah dan masyarakat. Pengalaman dari apa yang dilihat, dengar dan alami sebagai pengalaman menarik dan menyenangkan atau yang buruk, kerap kali mempengaruhi perilaku seseorang. Karena itu, kondisi dan situasi lingkungan perlu diperhitungkan atau diwaspadai, karena akan berdampak baik atau buruk terhadap perkembangan perilaku seseorang.

3. Pengetahuan serba guna

Pengetahuan adalah informasi atau maklumat yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Pengetahuan termasuk, tetapi tidak dibatasi pada deskripsi, hipotesis, konsep, teori, prinsip dan prosedur yang secara probabilitas Bayesian adalah benar atau berguna. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002) Pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui. Selanjutnya *Umar Tirtarahardja (2005)* mengemukakan bahwa pengetahuan (knowledge) adalah segala sesuatu yang diperoleh melalui berbagai cara penginderaan terhadap fakta, penalaran (rasio), intuisi, dan waktu. Ditambahkannya bahwa pengetahuan yang memenuhi kriteria dari segi antologis (berkaitan dengan objek yang ditelaah oleh ilmu), epistemologis (berkaitan dengan segenap proses untuk memperoleh pengetahuan ilmiah) dan aksiologis (berkaitan dengan manfaat atau kegunaan ilmu pengetahuan ilmiah)

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.

secara konsekuen dan penuh disiplin biasa disebut ilmu ataupun ilmu pengetahuan (*Science*); katasifatnya adalah ilmiah atau keilmuan, sedangkan ahlinya disebut ilmuwan.

Berdasarkan beberapa pendapat mengenai pengetahuan di atas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan merupakan sedikit banyaknya informasi atau kumpulan- kumpulan informasi yang masuk kedalam otak manusia mengenai suatu hal, yang diawali oleh proses penginderaan.

Dalam pengertian lain, pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dandiperoleh manusia melalui pengamatan akal. Pengetahuan muncul ketika seorang menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya. Misalnya seseorang mencicipi masakan yang baru dikenalnya, ia akan mendapatkan pengetahuan tentang bentuk, rasa, dan aroma masakan tersebut.

Pengetahuan yang lebih menekankan pengamatan dan pengalaman inderawi dikenal sebagai pengetahuan empiris atau pengetahuan aposteriori. Pengetahuan ini bisa didapatkan dengan melakukan pengamatan atau observasi yang dilakukan secara empiri dan rasional. Pengetahuan empiris tersebut juga dapat berkembang menjadi pengetahuan deskriptif bila seseorang dapat melukiskan dan menggambarkan segala ciri, sifat, dan gejala yang ada pada objek empiris tersebut. Pengetahuan empiris juga bisa didapatkan melalui pengalaman pribadi manusia yang terjadi berulang kali. Misalnya seseorang yang sering dipilih untuk memimpin organisasi dengan sendirinya akan mendapatkan pengetahuan tentang manajemen organisasi.



Pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya :

“Pendidikan” Adalah sebuah proses pengubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok dan juga usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan, maka jelas dapat kita kerucutkan sebuah visi pendidikan yaitu mencerdaskan manusia.

1. Media

Media yang secara khusus didesain untuk mencapai masyarakat yang sangat luas. Jadi contoh dari media masa ini adalah televise, Radio, dan Majalah.

2. Keterpaparan informasi

Pengertian informasi menurut Oxford English Dictionary adalah “That Of Which One Is Apprised Or Told : Intelligence, News”. Kamus lain menyatakan bahwa informasi adalah suatu yang dapat diketahui. namun ada pula yang menekankan informasi sebagai transfer pengetahuan. selain itu istilah informasi juga memiliki arti yang lain sebagai mana diartikan oleh RUU teknologi informasi yang mengartikannya sebagai suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memanipulasi, mengumumkan, menganalisa, dan menyebarkan informasi dengan tujuan tertentu. Sedangkan informasi sendiri mencakup data, teks, image, suara, kode, program komputer, data bases. Adanya perbedaan definisi informasi dikarenakan pada hakekatnya informasi tidak dapat diuraikan (Intangible), sedangkan informasi itu dijumpai dalam kehidupan sehari- hari, yang diperoleh dari data dan observasi terhadap dunia

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.

sekitar kita serta diteruskan melalui komunikasi Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik indikator-indikator sebagai berikut:

- Pendidikan
- Media
- Transparansi informasi
- Pelatihan
- Sosialisasi

2.5 Kinerja Menurut Pandangan Islam

Dalam Al-Quran dijelaskan bahwa bagi seseorang yang bertanggung jawab atau memimpin suatu organisasi untuk kepentingan orang banyak hendaknya dia berbuat baik dan adil dalam memberikan pelayanan, karena setiap pemimpin nanti akan diminta pertanggung jawabannya diakhirat kelak. Kemudian dalam melaksanakan pelayanan kepada orang lain hendaknya benar-benar bersih tanpa ada pungutan lebih dari biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat. Allah SWT benar-benar mengancam dengan siksaan yang lebih pedih bagi orang-orang yang memanipulasi hal yang benar karena hal tersebut riba, sebagaimana firman ya dalam surat AL-mutaffifin ayat 1-6 yang artinya

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ﴿١﴾ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ﴿٢﴾ وَإِذَا كَالُوهُمْ
أَوْ وُزِنُوهُمْ يُخْسِرُونَ ﴿٣﴾ أَلَا يَظُنُّ أُولَٰئِكَ أَنَّهُمْ مَبْعُوثُونَ ﴿٤﴾ لِيَوْمٍ عَظِيمٍ ﴿٥﴾
يَوْمَ يَقُومُ النَّاسُ لِرَبِّ الْعَالَمِينَ ﴿٦﴾

Artinya: *“kecelakaan besar bagi orang-orang yang curang, yaitu orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain, mereka meminta lebih dipenuhi, dan apabila mereka menakar dan menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi, tidaklah orang-orang itu menyangka, bahwa sesungguhnya mereka dibangkitkan, pada suatu hari yang besar, yaitu hari ketika manusia berdiri menghadap tuhan semesta alam.”(Q.S AL-mutaffifin:1-6)*

2.6 Penelitian Terdahulu

Pembuatan sebuah karya ilmiah atau penelitian terdahulu yaitu bertujuan untuk membedakan dari beberapa judul penelitian yang sama. Sehingga dari penelitian terdahulu ini penulis dapat membedakan dan membuat penekanan terhadap penulisan karya ilmiah yang penulisannya lakukan sehingga walaupun ada sedikit persamaan dalam judul tapi dalam pemaknaannya dan factor permasalahannya pasti berbeda.

Berdasarkan survey yang penulis lakukan penulis menemukan judul yang hampir sama permasalahan yang mendekati penelitian yang penulis lakukan yaitu:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Kesimpulan
1	Roby Setiawan	Analisis kinerja pegawai pada sekeretariat DPRD Kampar tahun 2018	Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja pegawai sekeretariat DPRD kabupaten Kampar dan factor-faktor penghambat kinerja pegawai sekeretariat DPRD kabupaten Kampar dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian diperoleh bahwa kinerja pegawai secretariat DPRD kabupaten Kampar dikategorikan kurang baik. Hal ini terlihat dari SKP dan perilaku kerja masih kurang baik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2	Solatiyah	Kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat studi didesa seling kecamatan tabir kapupaten merangin tahun 2020	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kemampuan kinerja pegawai kantor desa dalam meberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat Desa seling, Kecamatan Tabir, Tabupaten Merangin dan mengetahui faktor yang menghambat kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa seling, Kecamatan Tabir, Kabupaten Merangin.dengan metode penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang mendeskripsikan tentang kinerja pegawai. Dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi,dokumentasi.Hasil penelitian diperoleh bahwa kinerja pegawai kantor desa masih kurang baik.
3	Ranti Ayu	Analisis kinerja pegawai pada kantor camat Kampar kabupaten Kampar 2020	Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja pagawai di kantor camat Kampar kabupaten Kampar dan untuk mengetahui factor yang menghambat kinerja pegawai kantor camat Kampar kabupaten Kampar metode penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang mendeskripsikan tentang kinerja pegawai. Dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dokumentasi. Hasil penelitian Diperoleh bahwa kinerja pegawai di kantor camat Kampar kabupaten Kampar dikategorikan 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.

2.7 Defenisi Konsep

Adapun defenisi konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

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 merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan



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.

- tanggung jawab yang diberikan kepadanya
3. Penilaian kinerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan manajemen penilai untuk menilai kinerja tenaga kerja dengan cara membandingkan kinerja atas kinerja dengan uraian/deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu biasanya setiap akhir tahun.
 4. Tujuan organisasi adalah suatu hal yang sangat diutamakan oleh setiap organisasi, dan faktor disiplin kerja yang tinggi sangat diperlukan dalam setiap usaha kerjasama antar sesama pegawai untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan
 5. Kuantitas kerja jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.
 6. Kualitas kerja adalah mutu baik atau buruknya hasil dari suatu pekerjaan yang dilakukan
 7. Kemampuan terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai. Konsep ini jauh lebih luas, karena dapat mencakup sejumlah kompetensi. Pengetahuan dan keterampilan termasuk faktor pembentuk kemampuan.
 8. Pengalaman kerja adalah proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan karyawan tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan.
 9. Kemampuan adalah kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan.
 10. 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.

11. Pengetahuan adalah informasi atau maklumat yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Pengetahuan termasuk, tetapi tidak dibatasi pada deskripsi, hipotesis, konsep, teori, prinsip dan prosedur yang secara probabilitas Bayesian adalah benar atau berguna.

2.8 Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variabel sehingga pengukuran tersebut diketahui indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisa dari variabel tersebut. Adapun konsep operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2
Konsep Operasional

Referensi	Indikator	Subindikator
Penilaian Prestasi kerja pegawai berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2011	Sasaran kerja pegawai	Kuantitas
		Kualitas
		Waktu
		Biaya
	Perilaku kerja	Orientasi pelayanan
		Integritas
		Komitmen
		Disiplin
		Kerja sama
		Kepemimpinan

Sumber: Peraturan Pemerintahan Nomor 46 tahun 2011

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

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

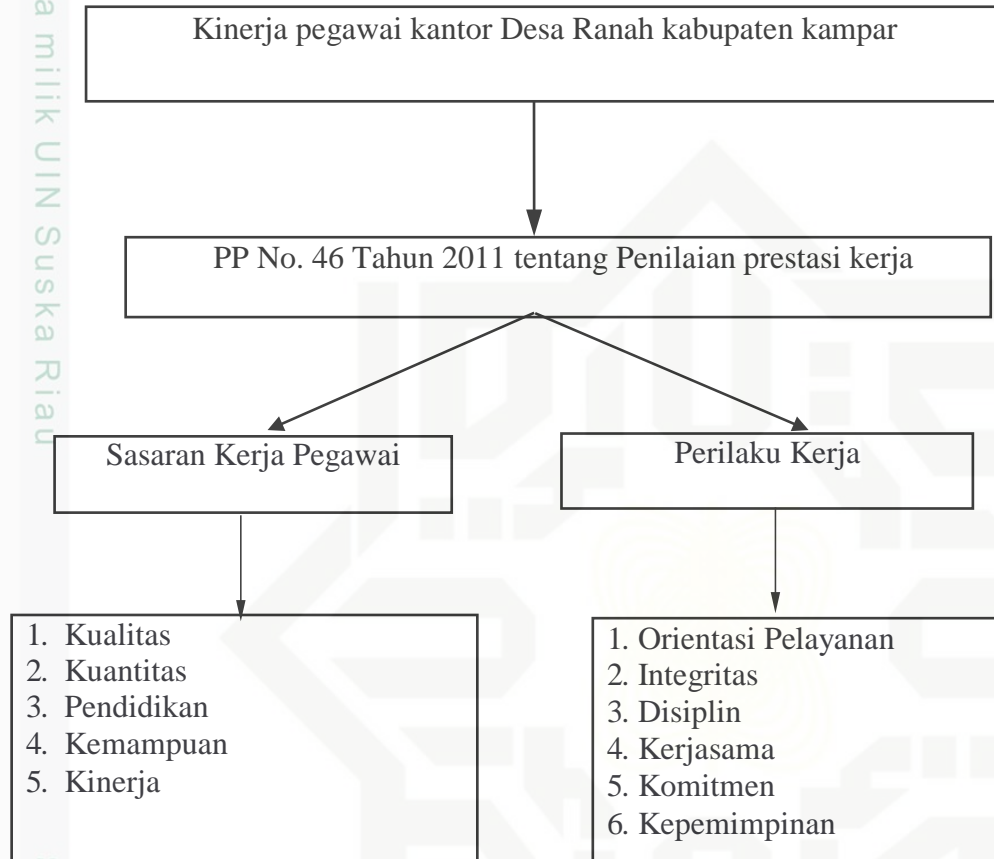
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

State of Riau University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.9 Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Sumber: Peraturan Pemerintah No 46 tahun 2011

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada kantor Desa Ranah kabupaten kampar yang beralamat pada Air Tiris Jln. Bangkinang- Pekanbaru penelitian ini dilaksanakan pada Tanggal 14 Desember 2020 Sampai Selesai

3.2 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Data kualitatif merupakan data data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar sugioyono (2003) adapun sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.2.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung oleh orang yang melakukan penelitian yang bersangkutan yang memerlukan Hasan, (2004). Adapun data yang termasuk kedalam primer dalam penelitian ini yaitu seperti: hasil observasi yang dilakukan penulis, wawancara dan sejumlah dokumentasi yang berkaitan dengan kinerja pegawai yang meliputi kualitas, kuantitas, waktu, orientasi pelayanan, pengalaman, komitmen, disiplin, kerjasama, dan kepemimpinan.

3.2.2 Data sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu hasan

(2004).Adapunyang termasuk kedalam data sekunder dalam penelitian ini yaitu seperti: data pendidikan, data struktur organisasi, program kerja, dan tugas pokok dan fungsipegawai dan sebagainya.

3.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan pihak-pihak yang dijadikan sebagai sampel dalam sebuah penelitian. Dalam menetapkan subjek penelitian, peneliti menggunakan pertimbangan tertentu, dimana peneliti akan melakukan wawancara kepada orang- orang yang mengetahui tentang informasi yang berkenan dengan permasalahan yang diteliti oleh peneliti.

Subjek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Table 3.1
Subjek penelitian

No	Subjek penelitian	Jumlah
1	Kepala desa	1
2	Sekretaris desa	1
3	Aparat desa	2
4	Masyarakat	7

3.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara pengumpulan data yang berasal dari tempat penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitianini adalah:

3.4.1 Observasi

Observasi merupakan Penelitian yang dilakukan dengan cara menggunakan pengamatan lansung dengan objek penelitian guna mendapatkan informasi yang adda hubungannya dengan penelitian sugioyono (2003) sedangkan menurut



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.

garabiyah dalam Emzir (2010) adapun observasi adalah perhatian terfokus terhadap gejala kejadian atau suatu yang dimaksud menafsirkan, mengungkapkan faktor-faktor penyebabnya, dan menemukan kaidah- kaidah pengaturnya.

3.4.2 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya relative kecil sugioyono (2003). Sedangkan menurut Garabiyah dalam Emzir (2010) wawancara merupakan interaksi bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam situasi saling berhadapan salah seorang, yaitu meminta informasi atauungkapkan kepada orang yang akan teliti berputar disekitar pendapat dan keyakinan.

3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan penting yang sudah berlalu, bahan dan dokumen tertulis lainnya dari momerandum organisasi, atau catatan-catatan, surat-surat, foto, dan memoreabilia dan tanggapan tertulis untuk survey terbbuka Emzir (2010) dokumentassi didalam penelitian ini berupa prosedur peraturan-peraturan dan laporan hasil pekerjaan berupa foto dan dokumen elektronik (rekaman).

3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Lexy J. Moleong dalam Hasan (2004) analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori atau satuan uraian dasar sehingga dapat dittemukan tema dan dapat dirumuskan



hipotesis seperti yang disarankan oleh data. Dalam menganalisa, peneliti akan mendeskripsikan atau menggambarkan secara utuh objektif mengenai analisa kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kampar bagian Kesejahteraan Rakyat.

Teknik analisa data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu teknik kualitatif. Menurut Iqbal Hasan (2004) teknik analisa kualitatif merupakan analisa yang tidak menggunakan model matematika, model statistic dan ekonometrik atau model-model tertentu lainnya. Analisa data yang dilakukan terbatas pada teknik pengelolaan datanya, seperti pada pengecekan data dan tabulasi, dalam hal ini sekedar membaca table, grafik, atau angka yang tersedia kemudian melakukan urian dan penafsiran. Metode yang digunakan untuk menganalisis dan menyusun argumentasi dengan cara mendeskripsikan, yaitu peneliti berusaha untuk menggambarkan tentang kinerja pegawai kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar serta menginterpertasikan data dan fakta yang penulis temukan di lapangan.

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. 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 IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Sejarah Desa Ranah

Desa ranah adalah salah satu desa di kabupaten Kampar, Desa ini yang dulu mekar dari kelurahan Air Tiris, Desa Ranah adalah memiliki jumlah penduduk terbesar di Kecamatan Kampar, maka tahun 2002, pemuka masyarakat Desa Ranah ingin memekarkan Desa Ranah menjadi beberapa Desa, sudah ada semenjak tahun 2008 Desa Ranah mekar menjadi 3 desa, satu desa induk dan dua desa pemekaran diantaranya:

1. Desa Ranah : Desa Induk
2. Desa Ranah Baru : Desa Pemekaran
3. Desa Bukit Ranah : Desa Pemekaran

Kepala desa ranah dari zaman sebelumnya sudah banyak dan saling berganti sampai saat sekarang ini desa ranah desa merupakan tertua di kecamatan kampar, empat priode terahir pejabat keala desa ranah sebagai berikut:

Periode	: (Tahun 2008-2012)	
	: Kepala Desa Habibun Nazar	Sekdes Amirudin
Periode	: (Tahun 2012-2013)	
	: Kepala Desa H. Syarkawi	Sekdes Amirudin
Periode	: (Tahun 2013-2014)	
	: Kepala Desa M. Tusar	Sekdes Amirudin
Periode	: (Tahun 2014-2016)	
	: Kepala Desa Doni Arianto	Sekdes Amirudin
Periode	: (Tahun 2016-Sekarang)	
	: Kepala Desa Doni Arianto	Sekdes Nur Azmi

Ranah merupakan salah satu desa yang ada di kecamatan Kampar, Kabupaten Kampar, provinsi Riau, Indonesia. Desa ranah memilikih ke unikan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

tersendiri, dimana desa ini dikelilingi oleh aliran Sungai Kampar. Jumlah penduduknya yang ternilai cukup banyak kepala keluarga dengan mata pencarian sebagian besar adalah pedagang, petani perkebunan dan petani tambak ikan. Di desa ini terdapat objek wisata budaya, yaitu berupa rumah adat suku Bendang. Selain itu di desa ini ada makanan khas berupa *ikan lomak* yang berasal dari tambak dan menjadi ciri khas masakan di daerah ini. Daerah ini merupakan sentra produksi ikan di Kabupaten Kampar, bahkan di provinsi Riau. Warga masyarakat desa Ranah sangat kental dengan adat istiadat dan agama.

4.2 Visi dan Misi Desa Ranah

1. Visi

Visi adalah suatu gambaran yang menantang, tentang keadaan masa depan yang diinginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan Desa. Penyusunan visi di Desa Ranah ini dilakukan dengan pendekatan partisipatif, melibatkan dengan pihak-pihak yang berkepentingan di Desa seperti Pemerintahan Desa, BPD, tokoh Masyarakat, tokoh Agama, Lembaga Masyarakat Desa dan masyarakat Desa Umumnya. Pertimbangan kondisi eksternal di Desa seperti satuan kerja wilayah pembangunan Kecamatan, maka berdasarkan pertimbangan di atas visi Desa Ranah adalah menciptakan pemerintahan desa yang disiplin, bersih dan beribawa yang berpihak kepada masyarakat kecil untuk menuju Desa yang maju dan bermartabat.

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. Misi

Selain penyusunan visi juga telah ditetapkan Misi-misi yang memuat sesuatu pernyataan yang harus dilaksanakan oleh Desa agar tercapainya Visi Desa tersebut. Visi berada diatas misi. Pernyataan visi kemudian dijabarkan kedalam Misi agar dapat dioperasionalkan/dikerjakan, sebagaimana pernyataan Visi, Misi pun dalam penyusunannya menggunakan pendekatan dan pertimbangan potensi kebutuhan Desa Ranah, sebagaimana proses yang dilakukan. Maka misi desa Ranah adalah :

- a. Memberikan pelayanan yang Terbaik, mudah dan cepat kepada masyarakat
- b. Menumbuh kembangkan ekonomin masyarakat
- c. Menghidupkan nilai-nilai Agama, Adat, sosial, dan Kekeluargaan.

4.3 Geografis dan Demografis

1. Keadaan geografis

Desa Ranah adalah salah satu Desa pemekaran dari Desa Airtiris yang terletak di Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar sekitar 50 km dari ibu kota provinsi Riau. Menurut data statistik di kantor kepala Desa Ranah, Desa Ranah memiliki luas wilayah 2585 Ha, yang terdiri dari lahan pertanian, perkebunan, pemukiman, dan pekarangan. Desa Ranah terdiri dari 4 Dusun, 8 RW dan 16 RT. Keadaan iklim Desa Ranah tidak jauh berbeda dengan daerah lainnya yaitu tidak terlalu panas dan tidak terlalu dingin ini karena Desa Ranah mempunyai pepohonan seperti

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.

pohon kelapa, rambutan, pohon pinang dan lainnya. Desa Ranah mempunyai batas-batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan sungai Kampar
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan Desa bukit Ranah
- c. Sebelah timur berbatasan dengan sungai Kampar
- d. Sebelah barat bebatasan dengan Desa Ranah Baru

2. Keadaan demografis

Berdasarkan data penulis kumpulkan pada tanggal 28 Mei 2021 dikantor kepala Desa Ranah bahwa penduduk Desa Ranah berjumlah 3055 jiwa dengan perincian 1570 laki-laki dan 1485 perempuan yang terdiri dari 783 kepala keluarga dengan rincian pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jumlah Penduduk Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar Berdasarkan Jenis Kelamin

N0	Jenis kelami	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	1.570	50,05%
2	Perempuan	1.485	49,95%
3	Jumlah	3.055	100%

Sumber data: Kantor Kepala Desa Ranah Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 3.055 jiwa penduduk Desa Ranah, jenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan jumlah jenis kelamin perempuan, yaitu jenis kelamin laki-laki sebanyak 1.570 jiwa atau 50,05% sedangkan jenis kelamin perempuan berjumlah 1.485 jiwa atau 49,95%.

4.4 Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu indikator yang turut mempengaruhi seseorang yang memberikan respon atau persepsi-persepsi terhadap stimulus yang diterima. Kesadaran sebagian kecil masyarakat Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar akan pentingnya pendidikan bagi setiap orang telah membuat sebagian kecil berlomba-lomba untuk menuntut ilmu. Untuk lebih jelas lagi masalah rincian jumlah penduduk berdasarkan jenjang pendidikan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.2
Klasifikasi Jumlah Penduduk Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar Menurut Jenjang Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SD Negeri	221	16,3%
2	Sltp	643	47,5%
3	Slta	351	25,9%
4	S1/ Diploma	41	3,3%
5	Putus Sekolah	74	5,4%
6	Buta Huruf	23	1,6%
	Jumlah	1,353	100%

Sumber data : Kantor Kepala Desa Ranah Tahun 2021

Di Desa Ranah telah berdiri berbagai pendidikan yang formal yang dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Jumlah Sarana Pendidikan Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar

No	Jenis Sarana	Jumlah	Keterangan
1	Taman Kanak-Kanak	1	Swasta
2	Sekolah Dasar	1	Negeri
3	Mda	1	Swasta
	Jumlah	3	

Sumber data : Kantor Kepala Desa Ranah Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat sarana pendidikan di Desa Ranah sudah cukup memadai.

4.5 Ekonomi dan Mata Pencaharian

Sumber mata pencaharian adalah suatu hal yang sangat urgen (penting) bagi setiap manusia untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, baik dengan cara menggunakan tenaga maupun dengan menggunakan skill. Dalam memenuhi kebutuhan hidup masyarakat Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar memiliki beragam bentuk pekerjaan, ada yang bergerak dibidang perkebunan, pertanian, pedangang, buruh, pegawai negeri sipil (PNS), nelayan, pertukangan, karyawan swasta dan pekerjaan lain yang digeluti masyarakat. Untuk lebih jelas dapat dilihat tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4
Klasifikasi Penduduk Menurut Mata Pencaharian Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar

No	Mata Pencaharian	Jumlah	Presentase
1	Pertani	403	37%
2	Pedagang	113	10%
3	Buru Harian Lepas	115	10%
4	Pegawai Negeri Sipil	13	2%
5	Supir Angkutan	36	3%
6	Pensiunan	3	1%
7	Jasa Persewaan	23	2%
8	Swasta	198	18%
9	Guru	47	4%
10	Bidan/ Perawat	10	2%
11	Buruh	124	11%
	Jumlah	1,085	100%

Sumber data : Kantor Kepala Desa Ranah Tahun 2021

Sebanyak 1970 orang diantaranya masih balita, usia sekolah, lanjut usia dan belum punya pekerjaan tetap.

4.6 Kondisi Pemerintah Desa

1. Pembagian Wilayah Desa

Wilayah Desa Ranah dibagi menjadi 4 (empat) dusun, dan masing-masing dusun tidak ada pembagian wilayah secara khusus, jadi di setiap dusun ada yang mempunyai wilayah pertanian dan perkebunan, sementara pusat Desa berada di dusun 4 (empat), setiap dusun dipimpin oleh seorang Kepala Dusun.

Adapun sarana-sarana yang ada di Desa Ranah ini, dapat dilihat lebih jelas pada tabel berikut:

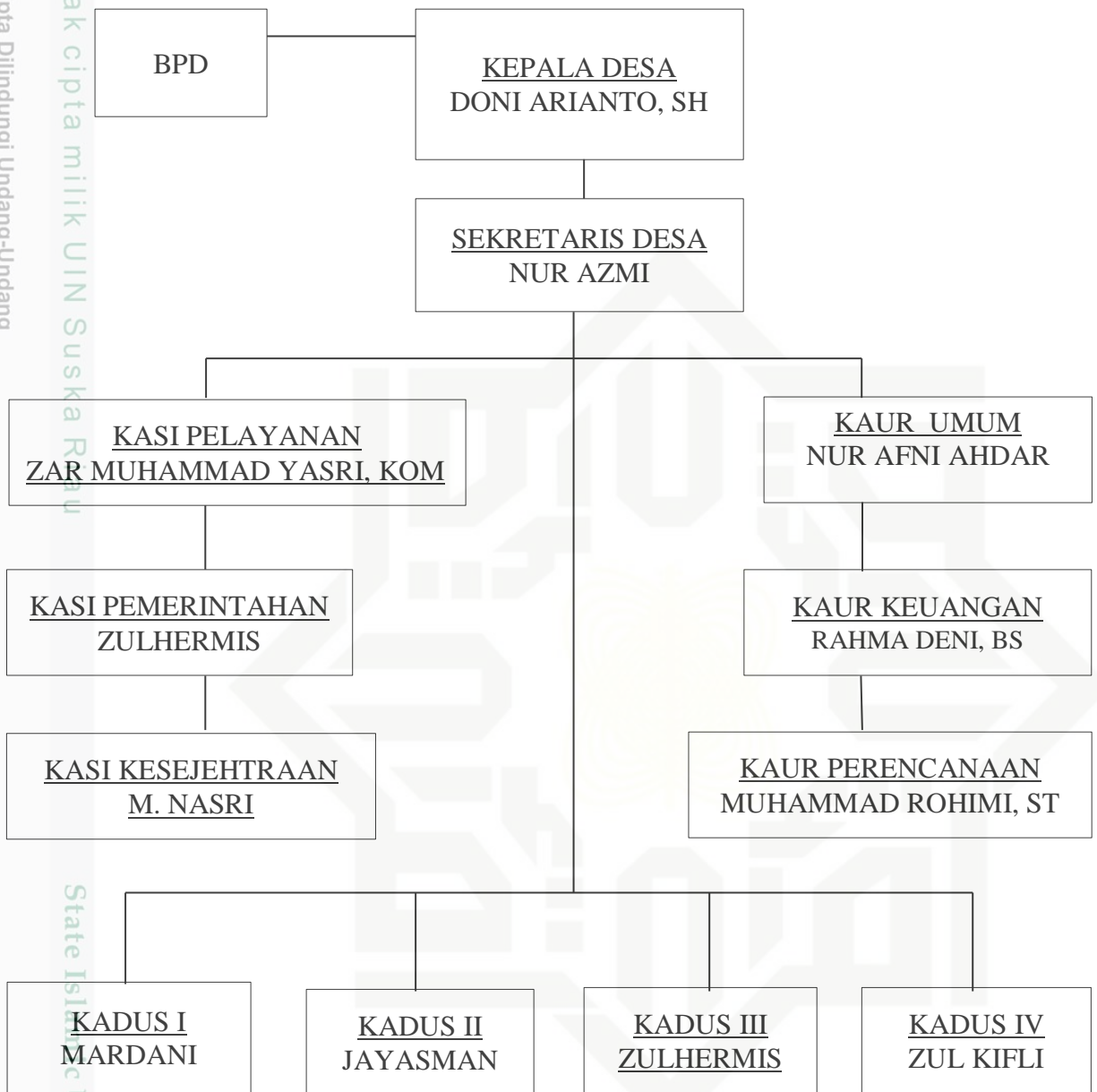
Tabel 4.5
Sarana/ Prasarana Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar

NO	SARANA/ PRASARANA	JUMLAH
1	Kantor Desa	1 Unit
2	Pukesdes	1 Unit
3	Bumdes	1 Unit
4	Mobil Ambulan	1 Unit
5	Lapangan Sepak Bola	1,21 Ha
6	Pemukiman	42,5 Ha
7	Ladang Tegalan	41,5 Ha
8	Perkebunan	117,6 Ha
9	Sekolah	0,79 Ha
10	Jalan	4 Ha
11	Jalan Kecamatan	3 Kg
12	Jalan Kabupaten	10 Kg
13	Posyandu	3 Unit
14	Lpm	1 Lembaga
15	Pkk	1 Lembaga
16	Pengajian	6 Kelompok
17	Tani	1 Kelompok
18	Gapoktan	1 Kelompok
19	Pemakaman umum	3 Lokasi

Sumber data : Kantor Kepala Desa Ranah Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat kita sarana/prasarana yang terdapat di Desa Ranah, selain dari sarana/prasana untuk pendidikan dan sarana/prasarana untuk ibadah karena telah disebutkan pada tabel 4.3 dan tabel 4.5

1. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa (SOPD)



Gambar I: Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Ranah, tahun 2019

Tugas dan fungsi aparatur desa tercantum dalam undang-undang no 84

Tahun 2015.

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

State Islamic University Sultan Syarif Kasim 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.

1. Kepala Desa

Fungsi kepala desa :

- a. menyelenggarakan Pemerintahan di Desa, seperti tata Pemerintahan, penetapan peraturan desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan terhadap masyarakat, administrasi kependudukan serta penataan dan pengelolaan wilayah.
- b. melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana di desa, pembangunan bidang pendidikan dan juga bidang kesehatan.
- c. pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan dan ketenagakerjaan.
- d. pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.
- e. menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

2. Sekretaris Desa

Tugas Pokok sekretaris desa:

- a. Membantu Kepala Desa dalam mempersiapkan dan melaksanakan pengelolaan administrasi Desa, mempersiapkan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan Pemerintah Desa.



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.

Fungsi sekretaris desa :

- a. Penyelenggara kegiatan administrasi dan mempersiapkan bahan untuk kelancaran tugas Kepala Desa.
- b. Melaksanakan tugas kepala desa dalam hal kepala desa berhalangan
- c. Melaksanakan tugas kepala desa apabila kepala desa diberhentikan Sementara.
- d. Penyiapan bantuan penyusunan Peraturan Desa.
- e. Penyiapan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa
- f. Pengkoordinasian Penyelenggaraan tugas-tugas urusan; dan.
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

3. Kepala Urusan Umum

Tugas Pokok kepala urusan umum:

- a. Membantu Sekretaris Desa dalam melaksanakan administrasi umum, tata usaha dan kearsipan, pengelolaan inventaris kekayaan desa, serta mempersiapkan bahan rapat dan laporan.

Fungsi kepala urusan umum :

- a. Pelaksanaan, pengendalian dan pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta pengendalian tata kearsipan
- b. Pelaksanaan pencatatan inventarisasi kekayaan Desa
- c. Pelaksanaan pengelolaan administrasi umum
- d. Pelaksanaan penyediaan, penyimpanan dan pendistribusian alat tulis kantor serta pemeliharaan dan perbaikan peralatan kantor
- e. Pengelolaan administrasi perangkat Desa



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.

- f. Persiapan bahan-bahan laporan
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Desa.

4. Kepala Urusan Keuangan

Tugas Pokok kepala urusan keuangan :

- a. Membantu Sekretaris Desa dalam melaksanakan pengelolaan sumber pendapatan Desa, pengelolaan administrasi keuangan Desa dan mempersiapkan bahan penyusunan APB Desa.

Fungsi kepala umum keuangan :

- a. Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan Desa
- b. Persiapan bahan penyusunan APB Desa
- c. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Desa.

5. Kepala Umum Pemerintahan

Tugas Pokok kepala umum pemerintahan :

- a. Membantu Kepala Desa dalam melaksanakan pengelolaan administrasi kependudukan, administrasi pertanahan, pembinaan, ketentraman dan ketertiban masyarakat Desa, mempersiapkan bahan perumusan kebijakan penataan, Kebijakan dalam Penyusunan produk hukum Desa.

Fungsi kepala umum pemerintahan :

- a. Pelaksanaan kegiatan administrasi kependudukan
- b. Persiapan bahan-bahan penyusunan rancangan peraturan Desa dan keputusan Kepala Desa
- c. Pelaksanaan kegiatan administrasi pertanahan
- d. Pelaksanaan Kegiatan pencatatan monografi Desa

**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.

- e. Persiapan bantuan dan melaksanakan kegiatan penataan kelembagaan masyarakat untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintahan Desa
- f. Persiapan bantuan dan melaksanakan kegiatan kemasyarakatan yang berhubungan dengan upaya menciptakan ketentraman dan ketertiban masyarakat dan pertahanan sipil
- g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan kepada Desa

6. Kepala Umum Pembangunan

Tugas Pokok kepala umum pembangunan :

- a. Membantu Kepala Desa dalam melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pengembangan ekonomi masyarakat dan potensi desa, pengelolaan administrasi pembangunan, pengelolaan pelayanan masyarakat serta Penyiapan bahan usulan kegiatan dan pelaksanaan tugas pembantuan.

Fungsi kepala umum pembangunan :

- a. Penyiapan bantuan-bantuan analisa & kajian perkembangan ekonomi masyarakat
- b. Pelaksanaan kegiatan administrasi pembangunan
- c. Pengelolaan tugas pembantuan
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

7. Kepala Dusun

Tugas kepala dusun sebagai berikut :

- a. membantu pelaksanaan tugas kepala desa dalam wilayah kerjanya
- b. melakukan pembinaan dalam rangka meningkatkan swadaya dan



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.

gotong royong masyarakat

- c. melakukan kegiatan penerangan tentang program pemerintah kepada masyarakat
- d. membantu kepala desa dalam pembinaan dan mengkoordinasikan kegiatan RW (Rukun Wilayah) dan RT (Rukun Tetangga) di wilayah kerjanya
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala desa.

Fungsi kepala dusun sebagai berikut :

- a. Melakukan koordinasi terhadap jalannya pemerintah desa, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan masyarakat di wilayah dusun
- b. Melakukan tugas dibidang pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan yang menjadi tanggung jawabnya
- c. Melakukan usaha dalam rangka meningkatkan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat dan melakukan pembinaan perekonomian Melakukan kegiatan dalam rangka pembinaan dan pemeliharaan ketrentaman dan ketertiban masyarakat Melakukan fungsi-fungsi lain yang dilimpahkan oleh kepala desa.

8. BPD (Badan Perwakilan Desa)

BPD mempunyai fungsi : menetapkan peraturan desa bersama kepala desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat. Tugas BPD sebagai berikut :

- a. Membahas rancangan peraturan desa bersama kepala desa
- b. Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan desa dan

- peraturan kepala desa
- c. Mengusulkan, pengangkatan dan pemberhentian kepala desa
 - d. Membentuk panitia pemilihan kepala desa
 - e. Menggali, menampung, menghimpun, merumuskan dan menyalurkan aspirasi masyarakat Menyusun tata tertib BPD

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.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di bab sebelumnya tentang Analisis Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai di Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar belum dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari dua indikator yang belum terpenuhi. Kedua indikator ini adalah Sasaran kinerja Pegawai (SKP) dan Perilaku Kerja. Sasaran kinerja pegawai (SKP) dinilai berdasarkan subindikator yaitu kuantitas, kualitas, waktu, dan biaya. Banyaknya jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan tidak sebanding dengan jumlah pegawai membuat kinerja pegawai menjadi tidak baik. Selain itu, Kantor Desa Ranah kabupaten Kampar memiliki permasalahan pada subindikator waktu, pengerjaan berkas-berkas masyarakat yang memakan waktu banyak, serta tidak adanya standarisasi waktu proses layanan, membuat masyarakat harus selalu memastikan penyelesaian surat mereka dengan datang ke kantor Desa Ranah. Dari segi biaya, kantor Desa Ranah Kabupaten kampar sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tidak menerima bayaran dalam bentuk apapun yang bersumber dari masyarakat yang melakukan pelayanan. Penilaian secara menyeluruh dari hasil wawancara yang dilakukan terkait dengan perilaku kerja pegawai di Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar belum berada pada kategori baik. Orientasi



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.

peayanan yang tidak memprioritaskan kepuasan masyarakat yang dilayani, integritas dan komitmen pegawai yang belum terlihat, serta kedisiplinan yang belum dapat diterapkan seperti penyalahgunaan jam istirahat yang dilakukan oleh pegawai.

2. Dalam menjalankan pekerjaannya Pegawai Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar ini memiliki faktor-faktor penghambat kinerja pegawai. Faktor penghambat ini, yakni sarana dan prasarana, tingkat pendidikan pegawai dan kedisiplinan pegawai kantor desa. Upaya dalam mengatasi faktor penghambat kinerja pegawai di Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar tersebut adalah mengatasi keterbatasan sarana dan prasarana yang kurang memadai dengan menambah jumlah *computer* dan printer di bagian pelayanan, meningkatkan kinerja pegawai dengan melatih sikap disiplin pegawai, serta dengan melakukan pelatihan mandiri dan membuat papan informasi.

6.3 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan penulis kepada Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya penambahan jumlah sarana dan prasarana untuk menunjang kinerja pegawai di Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar.
2. Perlu adanya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), terutama pada kemahiran dalam menggunakan dan mengoperasikan *computer* agar tidak ditemui kendala dalam pengolahan data penting.

3. Perlu dilakukan pelatihan secara berkala kepada seluruh pegawai di Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar sebagai upaya peningkatan kualitas kinerja pegawai agar dapat memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.





DAFTAR PUSTAKA

al-Qur'an Dan Terjamahannya

Alwi Hasan, dkk. 2005. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka.

Ambar T. Sulistiyani. 2003. *Manajemen sumber daya manusia*. Cetakan pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta

Anwar Prabu Mangkunegara 2005, *Evaluasi kineja sumber daya manusia*, RefikaAditama, Bandung

Anwar Prabu Mangkunegara. (2005). Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Enung Fatimah. 2006. Psikologi Perkembangan: Perkembangan Peserta Didik, Bandung: Pustaka Setia

Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta, BandungHasibuan Malayu Drs. *Manajemen Sumber Daya manusia* . cetakan ke-11, Bumi Aksara: Jakarta 2010

Hasibuan, Malayu. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

Hasibuan, Malayu S.P. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT.Bumi Aksara

Muslim Hadi Larbiel, *Pelayanan Publik konsep inovasi dan semangat anti korupsi*. Kreasi Edukasi: Pekanbaru 2019

M. Manullang, Dasar-dasar Manajemen, Jakarta : Ghalia Indonesia, 1996.

Muchdarsyah Sinungan. (2005). Produktivitas. Jakarta: Bumi Aksara Pasolong, Harbani.2010. *Teori administrasi public*. Alfabeta, bandung

Priyono dan Marnis. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Zifatama Publisher: Jakarta2008

Sinungan, Muchdarsyah. (2003). Produktivitas Apa dan Bagaimana. Bandung: BumiAksara.

Thohah, Miftah. Perilaku Organisasi, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008
Tjiptono Fandy,2001.Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset.Yogyakarta. Tjiptono Fandy,2001.Strategi Pemasaran. Edisi

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Stte Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

Pertama. Andi Ofset.Yogyakarta. Tirtarahardja Umar. 2005. Pengantar Pendidikan. Rineka

Wariati, 2015.“Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Kabupaten Barito Timur”. Jurnal Wawasan Manajemen. Volume 3 No 3: jurnal Publikasi

Rizal, 2018.”pengaruh metode pelatihan dan materi pelatihan terhadap kemampuan kerja dan kinerja karyawan”. Jurnal admnistrasi bisnis, volume 62 No 2

Peraturan perundang-undangan

PP Nomor 46 tahun 2011

undang-undang no 84 Tahun 2015

Kepmenpan No. 63 tahun 2003

Permendesa PDTT No. 1 Tahun 2015

Skripsi

Merialita.2013. *Analisis kinerja pegawai negeri sipil pada kantor camat kampar kiri*

kabupaten kampar.jurusan Administrasi Negara falkutas ekonomi dan ilmu sosial.Riau.

Abrol alquroba.2020. *Strategi Pemerintahan Dalam meningkatkan Pelayanan*

Administrasi (studi kasus didesa muara kuis kecamatan ulu rawas kabupaten musi rawas utara provinsi sumatra selatan).jurusan ilmu pemerintah falkutas syariah.Jambi

LAMPIRAN

DOKUMENTASI HASIL WAWANCARA



Wawancara Bapak Kepala Desa



Wawancara ibuk Sekdes

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 mass
 - 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.



Wawancara Bapak Kasi Pelayanan



Wawancara Bapak Kasi Pemerintahan

Wawancara bersama Masyarakat Desa Ranah



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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 mass
 - 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.

Wawancara bersama Maysrakat Desa Ranah



© Hak cipta milik 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 mass
 - 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2247/2021
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 01 April 2021 M
 18 Sya'ban 1442 H

Kepada
 Yth. Kepala Kantor
 Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Provinsi Riau
 di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
 Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Betty Asmaya
 NIM. : 11770523583
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
**"Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan
 Administrasi Kepada Masyarakat Dikantor Desa Ranah Kabupaten
 Kampar"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan
 yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,

 Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
 NIP. 19620512 198903 1 003

UIN SUSKA RIAU

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 mass
 - 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.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/40522
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2247/2021 Tanggal 1 April 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : BETTY ASMAYA |
| 2. NIM / KTP | : 11770523583 |
| 3. Program Studi | : ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DIKANTOR DESA RANAG KABUPATEN KAMPAR |
| 7. Lokasi Penelitian | : KANTOR DESA RANAH KABUPATEN KAMPAR |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 6 April 2021



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU**

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar
 Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



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 KABUPATEN KAMPAR
KANTOR KEPALA DESA RANAH
 KECAMATAN KAMPAR

Alamat : JL. Proyek Air Bersih Dusun IV Desa Ranah

Kode Pos: 28461

SURAT IZIN

Nomor : 700/DR/VI/2021/05

TENTANG
**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Bersama ini kami Kepala Desa Ranah Kecamatan Kampar dengan ini memberikan izin kepada Saudari yang namanya tercantum dibawah ini :

Nama : **BETTY ASMAYA**
 Nomor Mahasiswa : 11770523583
 Universitas : UIN Suska Riau
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Program studi/ Smt : Administrasi Negara
 Jenjang Pendidikan : S.1
 Bidang Kajian : **"ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DIKANTOR DESA RANAH KABUPATEN KAMPAR"**

Lokasi Penelitian : DIKANTOR Desa Ranah Kecamatan Kampar

Pelaksanaan kegiatan penelitian pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai Surat Izin ini dikeluarkan.

Demikian Surat Izin penelitian ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di: Ranah

Pada Tanggal : 29 Juni 2021


KEPALA DESA RANAH





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.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
 Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 05 April 2021 M
22 Sya'ban 1442 H



Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/2288/2021
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
 Yth. Virna Museliza, S.E., M.Si.
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
 Dengan hormat,
 Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa:
 Nama : Betty Asnaya
 NIM : 11770523583
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : VIII (Delapan)
 adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun skripsi dengan judul: "**Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Dikantor Desa Ranah Kabupaten Kampar**".
 Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

a.n Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan
 Pengembangan Lembaga,

Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak, CA
 NIP. 19751112 199903 2 001

Tembusan:
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap **Betty Asmaya**, lahir di Ranah, Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar, 28 Febuari 1999 anak dari Bapak Yulisman dan Ibu Darni Supriyanti. Peneliti merupakan anak Empat dari 7 bersaudara. Peneliti menempuh pendidikan di SDN 053 Ranah, Kecamatan Kampar, Kabupaten Kampar (lulus tahun 2011) melanjutkan ke SMPN 1 Kampar (lulus tahun 2014) dan melanjutkan ke SMK Perbankan Riau (lulus tahun 2017) hingga akhirnya menempuh masa kuliah di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN Suska Riau).

Dengan ketekunan dan motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar”