

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.

ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN KUBANG BAPENDA RIAU

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral
Comprehensive Strata I Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



OLEH :

NOPITA SARI SIREGAR

11775201692

PROGRAM S1

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2021



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : NOPITA SARI SIREGAR
 NIM : 11775201692
 PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR UPT
 PENGELOLAAN PENDAPATAN KUBANG BAPENDA RIAU
 TANGGAL UJIAN : 23 DESEMBER 2021

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing

Dr. Mustiqowati Ummul F, M.Si
 NIP. 19791127 200801 2 010

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



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

Ketua Program Studi

Administrasi Negara

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M. Si
 NIP. 19781025 200604 1 002

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 tugas, dan pengumpulan bahan belajar yang tidak berkomersial.

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 PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : NOPITA SARI SIREGAR
 NIM : 11775201692
 PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR UPT
 PENGELOLAAN PENDAPATAN KUBANG BAPENDA RIAU
 TANGGAL UJIAN : 23 DESEMBER 2021

PANITIA PENGUJI

KETUA

Dr. Mustiqowati Ummul F, M.Si
NIP. 19791127 200801 2 010

PENGUJI I

Afrinaldy Rustam, S.Ip, M.Si
NIP. 19740420 201411 1 001

PENGUJI II

Rony Jaya, S.Sos, M.Si
NIK. 130 717 060

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.



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : NOPITA SARI SIREGAR
 NIM : 11775201692
 Tempat/Tgl. Lahir : Tj. Balai Karimun / 29 November 1998
 Fakultas/Pascasarjana: Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : Ilmu Administrasi Negara
 Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~:
Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor UPT Pengelolaan
Pendapatan Kubang BAPENDA Riau

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 23 Desember 2020
 membuat pernyataan



NOPITA...SARI SIREGAR
 NIM: 11775201692

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

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.

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN KUBANG BAPENDA RIAU

Oleh:
Nopita Sari Siregar

Kinerja adalah hasil dari suatu pekerjaan yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang ditujukan kepadanya untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Berdasarkan pengamatan dilapangan ada beberapa masalah yang ditemui yaitu dari segi disiplin waktu dalam bekerja kelalaian pegawai negeri sipil dalam bekerja sehingga pelaksanaan tugas tidak efisien serta kurangnya orientasi pelayanan mengenai sarana dan prasarana. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai pada Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang BAPENDA Riau. Jenis dan sumber data adalah data primer dan data sekunder. Penelitian ini bersifat descriptive kualitatif dengan teknik analisis data descriptive kualitatif yaitu analisa yang memberikan gambaran terperinci berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan metode ini penulis menguraikan dan mengaitkan dengan teori serta memberikan keterangan mendukung dalam menjawab masing-masing indikator dan memberikan interprensi terhadap hasil yang relevan serta diambil kesimpulan dan saran. Dari hasil analisa yang penulis lakukan penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai dilihat dari Sasaran kinerja Pegawai (SKP), ditinjau dari aspek kuantitas, kualitas dan waktu dikategorikan cukup baik. Dilihat dari perilaku kerja pegawai, ditinjau dari aspek disiplin dan orientasi pelayanan dikatagorikan kurang baik. Ditinjau dari aspek integritas, komitmen dan kerja sama sudah dikatagorikan baik.

Kata kunci: Prestasi, Kinerja, Pegawai



KATAPENGANTAR



Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Shalawat serta salam tidak lupa pula penulis ucapkan kepada baginda Nabi besar Muhammad SAW, yang menjadi suri tauladan bagi seluruh umat islam.

Penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang BAPENDA Riau”** ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata I prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan keraguan serta kekhilafan, untuk itu kepada Allah SWT penulis meminta ampun dan kepada pembac apenulis meminta maaf. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah menjadi penyemangat dan membimbing selama berlangsungnya skripsi, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Kedua orangtua, Almarhum ayahanda Muhammad Gesit Siregar dan ibunda Nurlela, abang Alfarizal Siregar dan Adi Bintara Serdaus, serta adik Dewi Sri Septiani yang senantiasa memberi semangat, memberi kasih sayang dan

do'a kepada penulis sebagai sumber kekuatan terbesar dalam penyelesaian skripsi ini.

2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
4. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku ketua jurusan Administrasi negara UIN Suska Riau.
5. Bapak Mashuri, M.A selaku sekretaris jurusan Administrasi Negara UIN SuskaRiau.
6. Bapak Muammar Alkadafi S.Sos, M.Si selaku pembimbing akademik.
7. Ibu Dr. Mustiqowati Ummul Fithriyyah, M.Si selaku dosen konsultasi proposal dan konsultasi skripsi yang senantiasa membimbing dan memberikan masukan serta arahan kepada penulis.
8. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis serta seluruh staf Pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
9. Kekasih, Muhammad Johan Jayanto yang berjuang, membantu dan selalu memotivasi saya untuk bersama-sama menempuh skripsi.
10. Teman-teman kos Nadatul Marwah, Shinta Indah Melani, Nur Annisa Alhadid, Yesica Herdepesa, Risa Permata Sari dan Ismi Fitri Adriani yang senantiasa membantu dan menjadi teman curhat yang selalu menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan 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.

11. Teman-teman jurusan Administrasi Negara lokal D angkatan 2017 yang sama-sama berjuang dalam proses penelitian dan selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga semua doa, semangat dan motivasi yang telah diberikan mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin ya rabbal alamin.

Wassalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pekanbaru, Desember 2021

Penulis

Nopita Sari Siregar
11775201692

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

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Manajemen Publik	10
2.2 Aparatur Sipil Negara	12
2.3 Manajemen sumber daya manusia.....	15
2.4 Kinerja	16
2.5 Penilaian kinerja	18
2.6 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja	20
2.7 Sasaran Kerja Pegawai.....	21
2.8 Perilaku kerja	21
2.9 Penelitian terdahulu	22
2.10 Kinerja dalam Pandangan Islam	26
2.11 Definisi Konsep	28
2.12 Indikator Penelitian.....	29
2.13 Kerangka Pemikiran	30
BAB 3 METODE PENELITIAN	31
3.1 Tempat dan Waktu.....	31
3.2 Jenis Data.....	31
3.3 Sumber Data	31



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.

3.4	Subjek penelitian	32
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	33
3.6	Informan Penelitian.....	34
BAB 4	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	36
4.1	Sejarah Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau	37
4.2	Visi dan Misi Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau.....	37
4.3	Uraian Tugas (<i>Job Description</i>) Bagian/Unit Kerja.....	37
4.4	Struktur Organisasi	45
BAB 5	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
5.1	Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Upt Pengelolaan Pendapatan Kubang Bapenda Riau.....	46
5.2	Hambatan Kinerja Pegawai Pada Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Bapenda Riau	58
BAB 6	PENUTUP	60
6.1	Kesimpulan	60
6.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor UPT Pengelolaan, Pendapatan Kubang BAPENDA Riau tahun 2020	3
Tabel 1.2	Bentuk-Bentuk Pelayanan Pada Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang BAPENDA Riau Tahun 2020	4
Tabel 1.3	Rekapitulasi Absensi Pegawai pada kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang BAPENDA Riau	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2.2	Indikator Penelitian	29
Tabel 3.1	Daftar Informan.....	33
Tabel 5.1	Realisasi Kinerja UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau pada tahun 2018-2020.....	49
Tabel 5.2	Realisasi Penerimaan Pajak UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Bapenda Provinsi Riau dari tahun 2018-2020.....	53

- 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 2.1	Kerangka Pemikiran	30
Gambar 5.1	Waktu Pelayanan di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Bapenda Prov.Riau	52



- 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 I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring adanya modernisasi dan gaya kehidupan masyarakat yang semakin maju membuat pemerintah agar selalu berbuat sesuatu yang baru untuk mengatur urusan pemerintahannya yang berkembang dari masa ke masa. Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program selalu diarahkan untuk mencapai tujuannya.

Salah satu faktor yang menjadi kriteria untuk mencapai kelancaran tujuan suatu organisasi atau instansi adalah mengidentifikasi dan mengukur kinerja pegawainya. Organisasi merupakan suatu kesatuan kompleks yang berusaha mengalokasikan sumber daya manusia secara penuh demi tercapainya suatu tujuan. apabila suatu organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut efektif. Semua organisasi dituntut untuk dapat bersaing memberikan pelayanan yang maksimal, tidak terkecuali organisasi pemerintah. Demikian halnya dengan aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat dan abdi pemerintah, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat karena hal tersebut sudah merupakan salah satu fungsi yang harus dijalankan oleh pemerintah yang mempunyai tugas menyelenggarakan seluruh proses pelaksanaan pembangunan dalam berbagai sektor kehidupan mulai dari tingkat pusat hingga tingkat daerah.

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu yang sangat dominan dalam pelaksanaan pemerintahan, menyangkut kesiapan, jumlah, pendidikan, dan

profesionalisme. Pelaksanaan pemerintahan good governance, terutama dalam pelaksanaan otonomi daerah, dibutuhkan kesiapan dari aparatur yang baik. Banyak Daerah yang mengakui bahwa kemampuan sumber daya manusia aparturnya masih perlu ditingkatkan (Dwiyanto, 2003:36).

Fungsi pemerintah yang utama adalah melaksanakan pelayanan umum sebagai tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparansi dan akuntabel. Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus professional, tanggap, aspiratif terhadap berbagai tuntutan masyarakat yang dilayani. Seiring dengan hal tersebut, pembinaan aparatur pemerintah dilakukan secara terus menerus, agar dapat menjadi alat yang efektif dan efisien, bersih dan berwibawa. Sehingga mampu menjalankan tugas-tugas umum pemerintah maupun untuk menggerakkan pembangunan secara lancar dengan dilandasi semangat dan sifat pengabdian terhadap masyarakat.

Salah satu aspek yang penting dalam mewujudkan keberhasilan kinerja pegawai adalah jenjang pendidikan yang sangat mempengaruhi kinerja seseorang, karena latar belakang ini memiliki dampak yang sangat kuat dalam membentuk sikap dan mental seorang pekerja yang profesional dan pekerja keras. Keaktifannya dalam bekerja bukan berdasarkan pada materi, tetapi sudah diarahkan kepada pembentukan prestasi dan produktivitas. Berikut data tentang tingkat pendidikan formal pegawai di kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang BAPENDA 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.

Tabel 1.1
Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan
Kubang BAPENDA Riau Tahun 2020

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SLTP	1	3,4
2	SLTA	6	20,7
3	Diploma III	3	10,4
4	Strata I	14	48,3
5	Strata II	5	17,2
Jumlah		29	100

Sumber : UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang BAPENDA Riau Tahun 2020

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa latar belakang pendidikan pegawai pada kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang BAPENDA Riau yakni pegawainya yang lulusan Strata I yaitu 14 orang dari 29 orang jumlah pegawai atau sekitar 48.3% dari seluruh jumlah pegawai sedangkan sebagian kecil (3,4%) adalah pegawai dengan latar belakang pendidikan SLTP. Jika dilihat dari latar pendidikan yang dimiliki pegawai pada kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang BAPENDA Riau, maka dikatakan cukup baik karena dilihat dari jenjang pendidikan masing-masing pegawai, sehingga sangat diperlukan upaya-upaya untuk memberikan pendidikan dan pelatihan kepada mereka agar dapat bekerja lebih optimal didalam menjalankan roda pemerintahan.

Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan di kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang BAPENDA Riau antara lain meliputi pengesahan pajak kendaraan bermotor 1 tahun dan perpanjangan pajak kendaraan bermotor 5 tahun.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Tabel 1.2
Bentuk-Bentuk Pelayanan Pada Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan
Kubang BAPENDA Riau Tahun 2020

Jenis Pelayanan	Syarat Pelayanan
Pengesahan pajak kendaraan bermotor 1 tahun	KTP asli
	STNK asli
	No. Hp
Pengesahan pajak kendaraan bermotor 5 tahun	KTP asli
	STNK asli
	BPKB asli
	No. Hp

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang BAPENDA Riau

Adapun pelayanan yang dilakukan pegawai pada Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang BAPENDA Riau, ternyata masih ditemukan indikasi yang menunjukkan bahwa disiplin pegawai untuk bekerja kurang terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan dampak terhadap hasil kerja Pegawai yang masih menunjukkan adanya indikasi yang kurang efektif baik masalah kualitas kerja dan Waktu. Hal ini dapat diketahui juga berdasarkan dari keluhan masyarakat, seperti pada saat masyarakat membayar pajak, mereka mereka menunggu cukup lama dikarenakan Pegawai Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang BAPENDA Riau sangat lambat dalam melaksanakan pekerjaannya atau pegawai tidak ada ditempat pada saat jam bekerja.

Dalam mewujudkan pelaksanaan kerja Pegawai Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang BAPENDA Riau yang diharapkan masyarakat perlu kiranya



ditunjang dengan perangkat yang memiliki kemampuan disiplin kerja, semangat kerja yang tinggi serta kesadaran akan tugas dan tanggung jawabnya sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat.

Aktifitas kerja Pegawai dan disiplin yang tinggi, salah satu syarat bagi pegawai untuk mendapatkan suatu kedudukan, yang mana nantinya menciptakan prestasi yang baik dan mempunyai etos kerja yang tinggi. Dalam setiap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai, akan berjalan dengan efektif apabila hasil yang dicapai benar terlaksana sesuai dengan rencana, untuk menciptakan hal tersebut, maka motivasi pegawai sangat diharapkan dalam peningkatan kinerja pegawai pada suatu instansi.

Disiplin pegawai merupakan sikap yang menggambarkan kepatuhan pegawai pada suatu aturan dan ketentuan yang berlaku. Disiplin kerja ditentukan agar aktivitas dapat berjalan dengan lancar apabila pegawai mempunyai tingkat kedisiplinan yang baik maka diharapkan tujuan akan lebih mudah tercapai serta dapat menjalankan pekerjaan secara efektif dan efisien. Berikut merupakan tingkat kehadiran pegawai juga merupakan faktor yang utama dalam pencapaian tujuan dalam suatu organisasi pemerintahan, sebagai gambaran umum dapat dilihat pada data absensi pegawai pada Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang BAPENDA Riau tahun 2020 sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Tabel 1.3
Rekapitulasi Absensi Pegawai pada kantor UPT Pengelolaan
Pendapatan Kubang BAPENDA Riau

No	Bulan	Jumlah pegawai	Jumlah hari kerja	Jumlah pegawai yang tidak hadir
1.	Januari	29	25	3
2.	Februari	29	25	5
3.	Maret	29	25	7
4.	April	29	25	2
5.	Mei	29	22	3
6.	Juni	29	25	8
7.	Juli	29	26	8
8.	Agustus	29	24	4
9.	September	29	26	2
10.	Oktober	29	26	5
11.	November	29	25	4
12.	Desember	29	26	3

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang BAPENDA Riau, 2021

Dari tabel 1.3 diatas dapat diketahui bahwa masih adanya absensi pegawai yang belum optimal dan masih belum sesuai dengan harapan. Hal ini dapat dilihat dari data pada bulan Juni dan Juli yaitu 8 orang tidak masuk kantor. Dengan tingkat absensi yang cukup tinggi tersebut, baik itu dari alfa, sakit dan izin mengakibatkan jam kerja berkurang. Pada kondisi ini diasumsikan bahwa disiplin pegawai dan sikap pegawai dalam melaksanakan tugas dan program pemerintah kurang maksimal, budaya kerja dan kepuasan kerja yang kurang baik mengakibatkan semakin rendah tingkat disiplin tersebut.

Dari segi disiplin waktu bekerja masih ditemukannya pegawai yang kurang memanfaatkan waktu secara baik, hal ini dapat dilihat dari rekapitulasi absen pegawai diatas. Disamping itu masih banyak pelaksanaan tugas yang tidak efisien atau penyimpangan kerja seperti kelalaian bekerja, merokok pada saat bekerja, bermain game baik menggunakan hp pribadi maupun computer kantor pada saat

jam bekerja, masih adanya pegawai pada saat jam bekeja berada dikantin dan penyimpangan lainnya.

Berdasarkan masalah diatas peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN KUBANG BAPENDA RIAU”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Pada Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau?
2. Apa Saja Faktor Pendukung Dan Penghambat Kinerja Pegawai Pada Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kinerjapegawai pada Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau
2. Untuk menegtahui apa saja faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai pada Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

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.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari pada penelitian ini adalah :

a. Bagi Peneliti

Menambah wawasan keilmuan peneliti dibidang sumber daya manusia khususnya Pegawai. Serta menambah wawasan dibidang penelitian sebagai penerapan ilmu, serta mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara.

b. Bagi Instansi

Memberikan rekomendasi kepada Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau untuk meningkatkan kinerja pegawai.

c. Bagi Universitas

Menjadi referensi bagi peneliti berikutnya tentang analisis kinerja pegawai.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar menjadi suatu kesatuan yang utuh dan supaya lebih terarahsesuai dengan fokus yang ingin dicapai maka dibuatlah sistimatik apenulisan. Adapun sistimatika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang deskripsi umum dari proposal yang meliputi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Batasan Penelitian serta Sistematika Penelitian Proposal.



BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi tentang teori yang memperkuat penelitian proposal. Bab ini berisikan uraian-uraian teori yang berupa pengertian dan definisi, konsep, referensi yang bersumber dari buku, review, jurnal dan berisi penelitian terdahulu. Dalam bab ini berisi tentang teori atau pendapat para ahli tentang kinerja pegawai maupun peraturan perundang-undangan tentang pegawai.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisi tentang tipe penelitian yang dipakai yaitu penelitian kualitatif, pendekatan penelitian dan variabel penelitian, diantaranya adalah lokasi penelitian, fokus penelitian, sumber data penelitian, alat dan teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Berisi tentang gambaran sejarah singkat dan karakteristik objek penelitian, aktifitas atau ruang lingkup kegiatan objek penelitian dan berisi gambaran/bagan dan mekanisme kerja atau uraian tugas pada objek penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang uraian secara umum tentang hasil penelitian dan pembahasan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan serta berisi saran atau rekomendasi yang merupakan pernyataan dari peneliti tentang perbaikan yang perlu dilakukan dimasa yang akan datang terkait dengan masalah penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Publik

Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti planning, organizing dan controlling satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.

Pengertian manajemen publik menurut para ahli yang akan disebutkan tergantung latar belakang pendidikan, pengalaman, atau perspektif yang dianut oleh para ahli tersebut. Diantarnya pengertian manajemen publik adalah sebagai berikut:

Menurut Nor Ghofur (2014) Mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Manajemen Publik Menurut Shafritz dan Russel (dalam Kebab, 2008:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi.

Menurut Overman dalam Keban (2004:85) mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah “*scientific manajement*”, meskipun sangat dipengaruhi oleh “*scientific manajement*”. Manajemen publik bukanlah “*policy*

analysis”, bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi politik kebijakan di pihak lain. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti planning, organizing dan controlling satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.

Menurut Donovan dan Jackson (2013:11-12) manajemen publik diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan dengan serangkaian keterampilan (skill). Dalam suatu organisasi diperlukan manajemen untuk mengatur proses penyelenggaraan organisasi hingga tercapainya tujuan dari organisasi tersebut. Pada instansi pemerintah khususnya menyangkut soal pelayanan publik, diperlukan manajemen yang efektif dan efisien dalam proses penyelenggaraan pelayanan agar tercapainya tujuan dari pelayanan itu sendiri yakni kepuasan masyarakat.

Menurut Handoko (2009:23) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Manulang (Atik & Ratminto, 2012:1) mendefinisikan manajemen sebagai suatu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Menurut Stoner dan Freeman (Safroni, 2012:44) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

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.

2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu manajemen yang menitik beratkan perhatiannya terhadap masalah yang berhubungan dengan kepegawaian dalam sebuah organisasi. Untuk lebih memperjelas pengertian manajemen sumber daya manusia, berikut ini penulis mengemukakan pendapat para ahli:

Edwin B.Fillipo, menyatakan bahwa MSDM adalah Perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan, pengedaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar teciptanya tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

Pendapat lain menurut hadari Nawawi (2003:42), mengemukakan bahwa MSDM adalah proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi agar potensi fisik dan psikis yang dimiliki berfungsi maksimal bagi tercapainya tujuan perusahaan.

Sedangkan Fustino Cardoso Gomes (2002:23), memberikan pengertian yang berbeda, bahwa MSDM adalah suatu gerakan pengakuan terhadap pentingnya unsure manusia sebagai sumberdaya yang cukup potensial yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi dan bagi pengembangan dirinya.

Manusia memerlukan organisasi dan sebaliknya organisasi juga memerlukan manusia sebagai motor penggerak, tanpa manusia organisasi tidak berfungsi. Begitupun dengan potensi psikologis yang dimiliki seorang 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.



melaksanakan pekerjaannya bersifat abstrak dan tidak jelas batasnya.

Dari menurut pendapat beberapa ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa MSDM merupakan serangkaian kegiatan perekrutan, pengembangan, pemeliharaan, serta merupakan sebuah ilmu dan seni mengatur sebuah pemanfaatan sumber daya manusia yang dikelola secara profesional guna mencapai tujuan individu maupun organisasi secara terprogram dan terpadu serta dilaksanakan secara efektif dan efisien agar menghasilkan sumber daya manusia yang produktif dan berkualitas serta mempunyai etos kerja dan loyalitas yang tinggi.

Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. MSDM didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia- bukan mesin - dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis.

Manajemen sumber daya manusia (SDM) adalah teknik atau prosedur yang berhubungan dengan pengelolaan dan pendayagunaan personalia sekolah/madrasah atau instansi (SDM), baik tenaga edukatif maupun tenaga administratif secara efektif dan efisien banyak tergantung pada kemampuan kepala sekolah/madrasah baik sebagai manager dan pemimpin pada lembaga pendidikan tersebut. Sebelum membahas lebih jauh, maka perlu diketahui pengertian MSDM itu dari berbagai sumber dan diperkuat untuk lebih menegaskan tentang definisi

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.

MSDM. Beberapa pakar atau sumber yang akan memberikan pandangan yang beragam tentang MSDM :

a. Pengertian MSDM menurut Marwansyah yaitu :

Pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, serta hubungan industrial.

b. Ivancevich menyatakan Human Resource Management is the effective management of people at work. Human Resource Management examines what can or should be done to make working people more productive dan satisfie” atau ” manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan yang efektif dari manusia dalam pekerjaan mereka, (dan) manajemen sumber daya manusia meneliti hal-hal yang dapat atau harus dilakukan untuk menjadikan orang yang bekerja menjadi lebih produktif dan lebih puas.

c. Adapun Dessler berpendapat bahwa Manajemen sumber daya manusia adalah “ Proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memerhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, keamanan, dan masalah keadilan”.

d. Definisi lain dari Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yaitu Segala kegiatan yang berkaitan dengan pengakuan pada pentingnya pendidik dan tenaga kependidikan pada sekolah sebagai sumber daya manusia yang vital, yang memberikan sumbangan terhadap tujuan, dan memanfaatkan fungsi dan

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.



kegiatan yang menjamin bahwa sumber daya manusia dimanfaatkan secara efektif dan adil demi kemaslahatan individu, sekolah, dan masyarakat.

2.3 Aparatur Sipil Negara

Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintah atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundangundangan. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintah.

Badan Kepegawaian Negara yang selanjutnya disingkat BKN adalah lembaga pemerintah non-kementerian yang diberi kewenangan melakukan pembinaan dan menyelenggarakan manajemen ASN secara nasional sebagaimana diatur dalam undang-undang ASN. Sebelum berbicara lebih jauh mengenai ASN, terlebih dahulu perlu diketahui apa yang dimaksud dengan ASN. Pengertian mengenai ASN itu sendiri tertuang pada pasal 1 angka 1 UU No. 5 tahun 2014 yang menyebutkan bahwa ASN adalah profesi bagi PNS dan PPPK yang bekerja pada instansi pemerintah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Ismaili University of Sutarji 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.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa PNS adalah orang-orang yang bekerja di lingkungan instansi pemerintahan sesuai dengan syarat-syarat tertentu yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan sesuai dengan UU No. 5 tahun 2014.

2.4 Kinerja

Kinerja menurut (Timpe 2005:3) adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh. Hal ini berarti bahwa kinerja merupakan hasil kerja karyawan dalam bekerja untuk periode waktu tertentu dan penekanannya pada hasil kerja yang diselesaikan karyawan dalam periode waktu tertentu.

Selanjutnya menurut Mangkunegara (2000:67), mendefinisikan kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Hasibuan (dalam Yani, 2012:117), mengemukakan kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Selanjutnya menurut Simamora (2003:45) kinerja adalah ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya.

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.

Selanjutnya menurut Mangkunegara (2006:67), mendefinisikan kinerja yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini dibenarkan oleh Nawawi (2006:66), yang menyatakan kinerja dapat diartikan sebagai apa yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas pokoknya. Kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan, sebaliknya kinerja menjadi rendah jika diselesaikan melampaui batas waktu yang disediakan atau sama sekali tidak terselesaikan.

Dapus Widodo (2004:51) menyatakan bahwa dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat, maka memerlukan kemampuan dan kecakapan tinggi (profesionalisme) dengan beberapa persyaratan. Karena itu administrasi negara dapat dikategorikan sebagai profesi, dimana tidak semua orang bisa melaksanakan administrasi negara, kecuali orang-orang yang berlatar belakang pendidikan tinggi, dan memiliki pengalaman, kecakapan, ketrampilan dan keahlian yang memadai.

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

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

- a. Kemampuan pegawai
- b. Disiplin pegawai
- c. Pelayanan yang diberikan

2.5 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah proses pengukuran kinerja seseorang. Penilaian kinerja merupakan pengawasan terhadap kualitas personal. Penilaian kinerja (performance appraisa) pada dasarnya merupakan salah satu faktor kunci ganda mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program penilaian prestasi kerja berarti organisasi telah memanfaatkan secara baik atas Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada didalam organisasi. Sulistiyani (dalam Al-jufri, 2013 : 21).

Menurut Siagian (2009:168), mengemukakan penilaian kinerja merupakan proses dimana organisasi berupaya memperoleh formasi yang seakurat mungkin tentang kinerja para anggotanya. Sedangkan menurut Simamora (dalam Yani, 2012:117), mengemukakan bahwa penilaian kinerja (performance appraisal) adalah proses yang dipakai oleh perusahaan/ organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja Individu karyawan. Untuk lebih memperjelas bagaimana penilaian kinerja dalam sebuah organisasi untuk dapat menghasilkan individu-individu yang berkualitas dan kuantitas yang dihasilkan oleh karyawan. Selanjutnya menurut Hasibuan (dalam Yani, 2012:118), yang mengatakan bahwa penilaian kinerja adalah sebuah system formal untuk memeriksa/mengkaji dan mengevaluasi secara berkala kinerja seseorang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dalam hal ini dibenarkan oleh Hasibuan (2000:87), mengungkapkan Penilaian kinerja adalah kegiatan manajer untuk mengevaluasi perilaku prestasi kerja pegawai serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya. Evaluasi atau penilaian perilaku meliputi penilaian kesetiaan, kejujuran, kepemimpinan, kerjasama, loyalitas, dedikasi, dan partisipasi pegawai.

Selanjutnya menurut Rivai (2005:66), Penilaian Kinerja merupakan suatu proses untuk penetapan pemahaman bersama tentang apa yang akan dicapai, dan suatu pendekatan untuk mengelola dan mengembangkan orang dengan cara peningkatan dimana peningkatan tersebut itu akan dicapai didalam waktu yang singkat ataupun lama. Peningkatan ini tidak terjadi hanya karena sistem yang dikemukakan oleh manajemen untuk mengatur kinerja dari karyawan mereka, tapi juga melalui suatu pendekatan kearah mengelola dan mengembangkan orang yang memungkinkan mereka untuk mengatur pengembangan dan kinerja mereka sendiri dalam kerangka sasaran yang jelas dan standar yang telah disetujui dengan para penyelia mereka.

Didalam UU ASN No 5 Tahun 2014 Pasal 75 tentang penilaian kinerja PNS. Penilaian prestasi kerja PNS bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang dilakukan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karier.

Penilaian prestasi kerja yang tercantum didalam UU ASN NO. 5 Tahun 2014 Pasal 76 ayat 2 penilaian kinerja PNS dilakukan berdasarkan prinsip :

1. Objektif
2. Terukur

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. Akuntabel
4. Partisipasif
5. Transparan

2.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja merupakan suatu konstruksi multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Payaman Simanjuntak (2005:10) menjelaskan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi beberapa faktor, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) faktor yaitu :

a. Kompetensi individu

Yaitu kemampuan dan keterampilan melakukan kerja yang mana kemampuan dan keterampilan seseorang dipengaruhi oleh kebugaran fisik, pendidikan, akumulasi pelatihan dan pengalaman kerja.

b. Dukungan Organisasi

Yaitu setiap orang tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian penyediaan sarana dan prasarana kerja, pemilihan teknologi dan pengamanan lingkungan kerja termasuk kondisi dan syarat kerja.

c. Dukungan manajemen

Yaitu kinerja suatu organisasi atau individu sangat tergantung pada kemampuan manajerial para manajemen atau pimpinan, baik dengan cara membangun sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerjaan dan memberikan motivasi dan memobilisasi seluruh karyawan agar bekerja secara optimal.

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 Sasaran Kerja Pegawai (SKP)

Didalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri sipil pada pasal 1 ayat 4 yang dimaksud dengan Sasaran Kerja Pegawai yang selanjutnya disingkat dengan SKP adalah rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang PNS. Penilaian SKP sebagaimana yang dimaksud pada pasal 7 ayat 1 meliputi aspek:

a. Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah atau banyaknya hasil kerja yang dicapai.

b. Kualitas;

Kualitas adalah tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang di harapkan.

c. Waktu;

Waktu adalah ukuran lamnya proses setiap hasil kerja di capai.

d. Biaya

Biaya adalah besaran jumlah anggaran yang digunakan setiap hasil kerja.

2.8 Perilaku Kerja

Selain dengan sasaran kerja pegawai, prestasi kerja juga diukur dengan indikator perilaku kerja. Parameter yang digunakan untuk mengukur perilaku kerja adalah:

1. Orientasi Pelayanan

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Integritas
Integritas adalah kemampuan untuk bertindak sesuai dengan nilai norma dan etika organisasi.
3. Komitmen
Komitmen adalah kemauan dan kemampuan untuk menyelaraskan sikap dan tindak pegawai untuk mewujudkan tujuan organisasi dengan mengutamakan kepentingan dinas dari pada kepentingan diri sendiri, seseorang, dan atau golongan.
4. Disiplin
Disiplin adalah kesangupan pegawai untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan atau peraturan kedinaan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhkan hukuman disiplin.

2.9 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

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

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Herjuliani (2017)	Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang	Kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang sudah cukup baik, sudah memenuhi harapan dan sesuai dengan arahan yang telah diberikan.	Terdapat perbedeaan tempat penelitian yang mana penelitian terdahulu meneliti di Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang, sedangkan penulis meneliti dikantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau.
2	Fitria Febryana (2017)	Kinerja Pegawai Pada Subbag Umum Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Diy	Kinerja pegawai administrasi surat dikategorikan kurang baik dengan persentase sebesar 57,1% (4 responden) yang dapat dilihat dari tidak adanya pemeriksaan bukti tanda terima surat dan belum semua surat masuk diberi tanda terima.	Terdapat perbedeaan tempat penelitian yang mana penelitian terdahulu meneliti di SUBBAG Umum Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga DIY, sedangkan penulis meneliti dikantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau.

© 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.

© 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.

3	Selvi Destiasari (2015)	Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Cipocok Jaya Kota Serang	Masih ada tumpang tindih pekerjaan serta masih ada pegawai yang mengerjakan pekerjaan yang bukan merupakan tupoksi dan tanggung jawabnya.	Tempat penelitian yang mana penelitian terdahulu meneliti pada Kantor Kecamatan Cipocok Jaya Kota Serang, sedangkan penulis meneliti di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau.
4	Riki Kurniawan dan Nurmasari (2017)	Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan dan Informasi Di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak	Secara umum dapat dikatakan sudah baik. Namun terdapat beberapa kekurangan pada beberapa aspek yang perlu di tingkatkan. Terdapat pula beberapa kekurangan dalam sistem penilaian berdasarkan PP No. 46 Tahun 2011 seperti pada aspek penilaian yang tidak mempunyai kriteria yang jelas dalam mengukur dalam aspek tersebut bersifat sangat subjektif karena hanya dinilai oleh atasan saja dan tidak melibatkan unsur-	Jurnal ini hanya mengukur kinerja secara individual sementara peneliti mengukur kinerja secara individual dan juga kinerja secara tim.

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>			<p>unsur lain yang terkait. Lebih lanjut penilaian ini hanya mengukur kinerja secara individual dan bukan kinerja secara tim sedangkan pada saat ini pekerjaan lebih banyak dibebankan pada kerjasama tim, bukan pada individu semata</p>	
<p>5</p>	<p>Haidir (2019)</p>	<p>Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintah Desa Daerah Provinsi Sulawesi Tengah</p>	<p>Kinerja Pegawai Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Daerah Provinsi Sulawesi Tengah terhadap pengembangan kualitas layanan pegawai kepada masyarakat baik secara kualitas dan kuantitas dapat tercapai bila Pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Hal ini menurut penelitian serta hasil wawancara yang penulis dapatkan bahwa Pada umumnya pegawai BPMPD Provinsi Sulawesi Tengah telah memiliki Sumber Daya Manusia yang masih kurang</p>	<p>Perbedaan terdapat pada tempat penelitian.</p>

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.

2.10 Kinerja dalam Pandangan Islam

Ketika bekerja dianggap sebagai satu ibadah dan bentuk pengabdian kepada umat yang dilakukan atas dasar niat karena Allah, maka sumber daya insani tidak akan mengabaikan adab-adab kerja dalam Islam. Misalnya: Pertama, memulai semua pekerjaan dengan niat yang baik. Karena meyakini bahwa Islam sangat menekankan kejernihan niat sebelum memulai amal. Karena niat adalah salah satu penentu perbuatan seseorang dapat bernilai ibadah atau tidak. Walaupun caranya benar, tapi niat salah, maka amalan model tersebut akan tertolak. Kelima, tawadhu (rendah hati) dan syukur. Sebagus apapun pekerjaannya, seorang muslim dilarang untuk bersikap sombong.

Rasul Saw. Bersabda: Tidak masuk surga siapa yang di dalam hatinya ada kesombongan seberat biji sawi. (HR. Muslim).

Keenam, tidak melupakan kewajiban ibadah kepada Allah SWT. Meskipun bekerja bisa menjadi sarana penghambaan diri kepada Allah SWT. Bekerja hanyalah salah satu dari sekian banyak kewajiban yang melekat pada seorang muslim. Disamping bekerja, seorang muslim juga tetap diamanahi kewajiban-kewajiban lain. Ideologi Islam yang sangat berbeda dengan ideologi sekularisme dengan pemahamannya yang memisahkan antara agama dengan kehidupan, meniscayakan ketidakbolehan melunturkan nilai ibadah dalam setiap pekerjaan. Agar semangat ibadah itu tidak luntur, maka ada beberapa nilai yang patut direnungi, khususnya untuk umat muslim dan umumnya bagi mereka yang hendak meningkatkan kualitas pencapaian 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 milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hal ini seperti firman Allah SWT dalam Q.S An-Nahl ayat 97, yang berbunyi :

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً
وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

Artinya: “Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.”. (An-Nahl : 97) .

Dan bahwasanya manusia tidak akan memperoleh kecuali apa-apa Ayat diatas menjelaskan bahwa seseorang manusia tidak memperoleh pahala kecuali pahala yang ia dapatkan untuk dirinya dengan usahanya sendiri. usahanya yaitu akan diperlihatkan di akhirat, lalu kebajikannya dipisahkan dari keburukannya, sebagai pemuliaan bagi orang yang membuat kebajikan dan celaan bagi orang yang membuat keburukan. Kemudian manusia diberi balasan atas usahanya dengan balasan yang sempurna untuk semua perbuatannya (Basyir dkk, Tafsir al-Muyassar, solo : An-Nahl, 2011:505).

Manusia harus bekerja keras untuk mendapatkan kehidupan yang layak sehingga dalam melakukan pekerjaan Manusia harus menggunakan segala kemampuan yang dimilikinya dengan tujuan untuk mendapatkan hasil yang diinginkan, karena hasil pekerjaan tersebut akan mendapatkan imbalan sesuai hasil yang dicapai.

Sementara itu kinerja menurut Islam merupakan bentuk atau cara individu dalam mengaktualisasikan diri. Kinerja merupakan bentuk nyata dari nilai, kepercayaan, dan pemahaman yang dianut serta dilandasi prinsip-prinsip moral

yang kuat dan dapat menjadi motivasi untuk melahirkan karya bermutu. Allah SWT berfirman dalam Q.S Al-jumu'ah ayat 10 yang berbunyi :

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

Artinya : Apabila shalat telah dilaksanakan, maka bertebaranlah kamu di bumi; carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak agar kamu beruntung (Al-jumu'ah : 10).

Ayat diatas menjelaskan bahwa tujuan seorang muslim bekerja adalah untuk mencari keridhaan Allah SWT dan mendapatkan keutamaan (kualitas dan hikmah) dari hasil yang diperoleh. Kalau kedua hal itu telah menjadi landasan kerja seseorang, maka akan tercipta kinerja yang baik.

Kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang karyawan akan masuk dalam tingkatan kinerja tertentu. Tingkatannya dapat bermacam istilah. Kinerja karyawan dapat dikelompokan ke dalam: tingkatan kinerja tinggi, menengah atau rendah. Dapat juga dikelompokan melampaui target, sesuai target atau dibawah target. Berangkat dari hal-hal tersebut, kinerja dimaknai sebagai keseluruhan 'unjuk kerja' dari seorang karyawan.

2.11 Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan suatu hal yang abstrak yang dibentuk dengan menggeneralisasikan hal-hal khusus dan digeneralisasikan sebagai volume. Dalam

hal ini untuk memberikan batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep yang akan di teliti. Adapun defenisi konsep yang di ajukan sehubungan dengan penelitian ini adalah:

- a. Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria tertentu yang telah ditetapkan terlebih dahulu dan telah disepakatibersama.
- b. Penilaian kinerja adalah proses pengukuran kinerja atau mengevaluasi hasil kerja seseorang. Penilaian kinerja pada umumnya mencakup aspek kuantitatif maupun kualitatif dari kinerja pelaksanaan pekerjaannya.

2.12 Indikator Penelitian

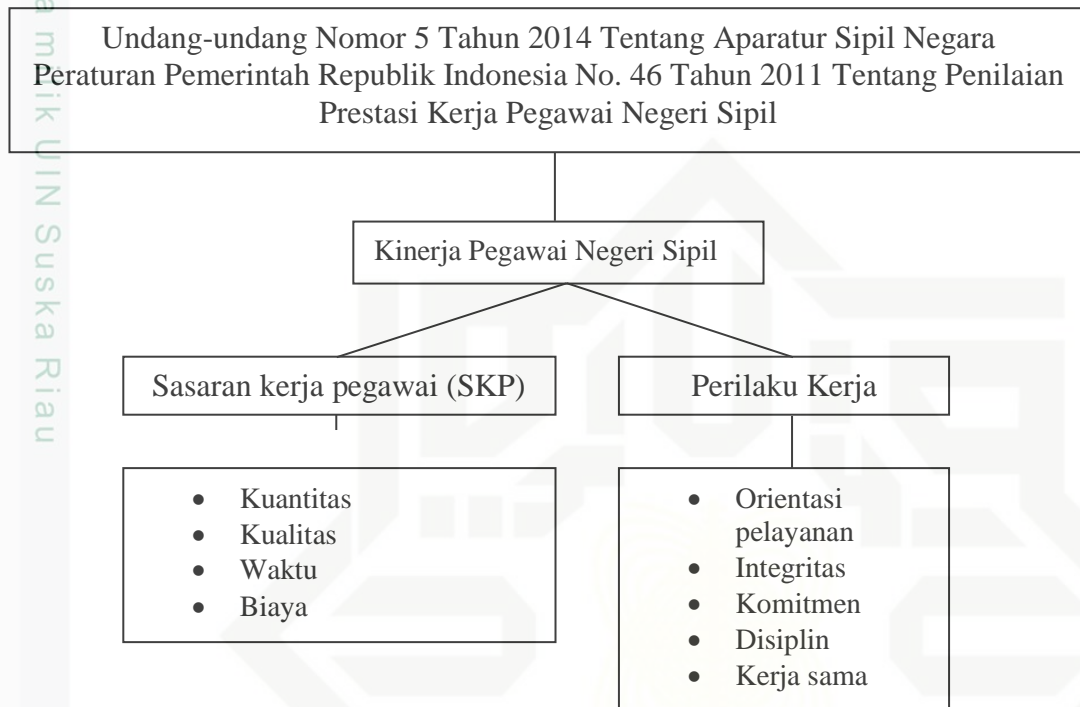
Tabel 2.2
Indikator Penelitian

Konsep	Indikator	Sub Indikator
Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS)	Sasaran kerja pegawai (SKP)	Kuantitas
		Kualitas
		Waktu
		Biaya
	Perilaku Kerja	Orientasi pelayanan
		Integritas
		Komitmen
		Disiplin
		Kerja sama

Sumber: diolah oleh peneliti dari sumber Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil

2.13 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: diolah oleh peneliti dari sumber Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipi

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.

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 III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu

Lokasi penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yakni di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. Adapun waktu yang dibutuhkan oleh peneliti selama melakukan penelitian adalah kurang lebih tiga bulan yaitu pada bulan Juni 2021 sampai dengan bulan Agustus 2021.

3.2 Jenis Data

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Adapun pengertian dari penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2005). Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi dalam bentuk kata maupun kalimat sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna.

3.3 Sumber Data

a. Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian yang dilakukan (Syofian siregar 2013:16). Data diperoleh dari informan atas pertanyaan dalam observasi dan wawancara. Dalam hal ini data tersebut berupa jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan kepada pegawai di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya (Syofian siregar 2013:16). Yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya dengan mempelajari dokumen-dokumen, buku, data monografi, dan lain-lain.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer dan sekunder, dalam suatu penelitian pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting, karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti atau untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Syofian siregar 2013:17).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan langsung terhadap obyek penelitian. Observasi merupakan langkah awal untuk melihat, mendengar, dan merasakan informasi secara langsung mengenai objek yang akan diteliti.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab langsung terhadap informan yang menjadi obyek penelitian. Adapun alat yang digunakan dalam wawancara ini yaitu alat tulis dan perekam suara (*recording*). Anas Sudijono (1998: 82) ada beberapa kelebihan pengumpulan data melalui wawancara, diantaranya pewawancara dapat melakukan kontak langsung dengan informan, data diperoleh secara mendalam, yang diinterview bisa

mengungkapkan isi hatinya secara lebih luas, pertanyaan yang tidak jelas bisa diulang dan diarahkan ke yang lebih bermakna.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara meneliti dokumen-dokumen yang relevan. Hadari Nawawi (2005:133) menyatakan bahwa studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku mengenai pendapat, dalil yang berhubungan dengan masalah penelitian.

3.5 Informan Penelitian

Informan Penelitian adalah orang yang memberikan informasi. Dengan pengertian ini maka informan dapat dikatakan sama dengan responden, apabila pemberian keterangannya karena di pancing oleh pihak peneliti. Informan sering disebut sebagai responden karena hanya memberikan respon terhadap pertanyaan-pertanyaan yang disajikan peneliti. Informan penelitian memberikan informasi secara mendalam yang dibutuhkan peneliti. Adapun informan yang diambil untuk proses penelitian ini terbatas pada beberapa pihak yang memahami secara jelas mengenai masalah dalam penelitian ini.

Tabel 3.1
Daftar Informan

No.	Informan	Jumlah
1.	Kasubbag TU UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang	1 orang
2.	Peg. Administrasi Pajak	1 orang
3.	Pengelola Keuangan	1 orang
4.	Operator Komputer	4 orang
5.	Masyarakat	3 orang
Total		10 orang

Sumber: data olahan peneliti tahun 2021



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.

3.6 Teknik Analisi Data

3.6.1 Pengertian Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain dan dari pengertian diatas menjelaskan, menguraikan, dan menjabarkan permasalahan berkaitan dengan penulisan untuk memperoleh sebuah kesimpulan.

3.6.2 Tujuan Analisis Data

Ada 3 macam kegiatan dalam analisa data kualitatif, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan selama meneliti. Reduksi data juga merupakan suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan.

2. Model data

Model data sebagai kumpulan informasi yang tersusun yang memperoleh pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan 30 tindakan. Bentuk yang paling sering dari model data kualitatif selama ini adalah teks naratif. Model yang

lebih baik adalah suatu jalan masuk utama untuk analisis kualitatif yang valid.

3. Penarikan/Verifikasi Kesimpulan

Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai memutuskan apakah “makna” sesuatu, mencatat keteraturan, polapola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kasual, dan proposisi-proposisi. Setelah semua data yang terkumpul peneliti mampu menggambarkan bagaimana kinerja pegawai pada Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang BAPENDA 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 IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

Dinas Pendapatan Provinsi Riau Di Bentuk Berdasarkan Surat Gubernur Riau Nomor : **KPTS 29/1/1974** Tanggal 13 Januari 1974 Tentang Pembentukan Dinas Pajak Dan Pendapatan Provinsi Riau. Kemudian Sejalan Dengan Perkembangan Keadaan Dan Untuk Meningkatkan Penyelenggaraan Pungutan Daerah Serta Dalam Rangka Pelaksanaan Pasal 49 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Di Daerah, Maka Di Tetapkan Pembentukan Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Provinsi Riau.

Dengan Adanya Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 1979 Yang Di Sahkan Oleh Menteri Dalam Negeri Dengan Surat Keputusan Nomor: **PEM.061.341.24/127** Tanggal 12 April 1980, Dengan Berpedoman Kepada Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : **KUPD 7/7/39-29** Tanggal 31 Maret 1978 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Provinsi Tingkat I Riau Dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor : **KUPD 7/7/34-26** Tanggal 31 Maret 1978 Dan Pelaksanaannya Diatur Dalam Surat Keputusan Gubernur Tingkat I Riau Nomor : **KPTS.286/XI/1980** Tanggal 27 Nopember 1980.

Dinas Pendapatan Provinsi Riau Adalah Dinas Yang Menjadi Aparat Pelaksanaan Pemerintah Daerah Sebagaimana Yang Telah Di Tetapkan Dalam

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.

Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Di Daerah.

4.2 Visi dan Misi Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

a. Visi

Menjadi Pengelolaan pendapatan kubang badan pendapatan daerah provinsi riau yang Amanah dengan Berorientasi kepada Kepuasan Pelayanan Publik dan tercapainya Masyarakat yang Mandiri, Dinamis dan Sejahtera.

b. Misi

1. Meningkatkan pendapatan daerah.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
3. Memantapkan kinerja sumber daya manusia dan organisasi.
4. Menjaring jenjang kerja dan koordinasi secara sinergis di bidang pendapatan daerah.

4.3 Uraian Tugas (*Job Description*) Bagian/Unit Kerja

Kantor UPT. Pengelolaan Pendapatan Kubang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau memiliki uraian tugas (*Job Description*) sebagai berikut :

A. Kepala Unit Pelaksana Teknis UPT Pengelola Pendapatan Kubang

1. Meningkatkan pelayanan Pajak UPT. Pengelolaan Pendapatan Kubang;
2. Merencanakan operasional pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang sesuai dengan program kerja serta petunjuk pimpinan sebagai pedoman pelaksanaan tugas agar kegiatan dapat berjalan baik dan lancar;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Himpunan 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.



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

3. Membagi tugas kepada bawahan di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang berdasarkan rencana operasional yang telah disusun dan sesuai dengan tugas pokok masing-masing jabatan dalam rangka mewujudkan terlaksananya rencana operasional pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang dengan baik, benar dan lancar;
4. Memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang sesuai dengan prosedur dan rencana operasional untuk meminimalisir kesalahan agar melaksanakan tugas;
5. Menyelia pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang secara berkala sesuai dengan rencana operasional yang telah dibuat untuk memastikan tercapainya target kinerja yang diharapkan;
6. Memimpin Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (PKB, BBN-KB, AP) kepada Masyarakat, instansi dan Dunia Usaha di wilayah kerja yang sudah ditetapkan berdasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku agar pelaksanaan Pemungutan Pajak Daerah dapat berjalan dengan baik dan lancar dalam mencapai target yang telah ditetapkan;
7. Melaksanakan Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah di wilayah kerja yang sudah ditetapkan berdasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku agar Pendapatan Asli Daerah dapat tercapai dengan optimal;
8. Melaksanakan koordinasi dengan Instansi terkait antara lain Dinas/Badan Kabupaten/kota dan Dinas/Badan Provinsi serta Kejaksaan Negeri dalam

Pemungutan Pajak Daerah (PKB, BBN-KB, AP) di wilayah kerja yang sudah ditetapkan berdasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku agar pelaksanaan Pemungutan Pajak Daerah dapat berjalan dengan baik dan lancar dalam mencapai target yang telah ditetapkan;

9. Melaksanakan Tata Naskah Dinas Intern dan Ekstern Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang berdasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku agar tugas – tugas kedinasan dapat berjalan dengan baik dan lancar;
10. Melaksanakan proses Pengelolaan Administrasi Keuangan, Pengadaan Barang Dan Jasa serta Administrasi Kepegawaian Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang berdasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku agar tugas – tugas kedinasan dapat berjalan dengan baik dan lancar;
11. Memimpin kegiatan Pengelolaan Keuangan sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku agar kegiatan peningkatan pelayanan pajak daerah terlaksana dengan baik, benar dan lancar;
12. Memimpin kegiatan Pengelolaan Barang Milik Daerah sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku agar kegiatan peningkatan pelayanan pajak daerah terlaksana dengan baik, benar dan lancar;
13. Melaksanakan koordinasi Penagihan Piutang Pajak Daerah Kepada Tim Yustisi sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku agar kegiatan Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (OPAD) terlaksana dengan baik, benar dan lancar;

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

B. Kassubag Tata Usaha UPT Pengelola Pendapatan Kubang

1. Melaksanakan peningkatan pelayanan pajak pada UPT. Pengelolaan Pendapatan Kubang;
2. Melaksanakan fasilitasi administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, penatausahaan dan pelayanan masyarakat;
3. Melaksanakan koordinasi penyusunan Analisa Jabatan, Analisa Beban Kerja, Peta Jabatan, proyeksi kebutuhan pegawai, standar kompetensi, dan evaluasi jabatan;
4. Melaksanakan pengelolaan kearsipan dan dokumentasi;
5. Melaksanakan penyusunan kebutuhan, pemeliharaan sarana dan prasarana kantor, kebersihan, keindahan, keamanan dan ketertiban kantor;
6. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada subbagian tata usaha.
7. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

C. Pengadministrasian Umum

1. Menerima, mencatat, dan menyortir Surat masuk/keluar, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pencarian;
2. Memberi lembar pengantar pada Surat masuk/keluar, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pengendalian;
3. Mendokumentasikan Surat masuk/keluar sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tertib administrasi;
4. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku

sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban; dan

5. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan baik secara tertulis maupun lisan.

D. Pengelolaan Pemanfaatan Barang Milik Daerah

1. Mengelola program kerja, bahan dan alat perlengkapan untuk penyiapan bahan (barang yang akan diminta) sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar dalam pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan baik;
2. Memantau, melaksanakan penyelesaian administrasi inventaris barang sesuai dengan bidang tugasnya, agar dalam pelaksanaan terdapat kesesuaian dengan rencana awal;
3. Mengendalikan program kerja, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan;
4. Mengkoordinasikan dengan unit-unit terkait dan atau instansi lain dalam rangka pelaksanaannya, agar program dapat terlaksana secara terpadu untuk mencapai hasil yang optimal;
5. Mengevaluasi dan menyusun laporan secara berkala, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan penyusunan program berikutnya; dan
6. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan baik secara tertulis maupun lisan.

E. Pengelola Keuangan

1. Mengelola program kerja, bahan dan alat perlengkapan untuk mengelola uang pengeluaran sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar

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.

dalam pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan baik;

2. Mengajukan surat permintaan pembayaran ke bagian keuangan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau berdasarkan surat perintah untuk mengurus keuangan;

F. Pengelola Pendaftaran, Pendataan Pajak, dan Retribusi

1. Mengelola program kerja, bahan dan alat perlengkapan untuk mencetak Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) Perpanjangan 5 (lima) tahun sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar dalam pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan baik;
2. Memantau, mencetak Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) Perpanjangan 5 (lima) tahun sesuai dengan bidang tugasnya, agar dalam pelaksanaan terdapat kesesuaian dengan rencana awal;
3. Mengendalikan program kerja, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan;
4. Mengkoordinasikan dengan unit-unit terkait dan atau instansi lain dalam rangka pelaksanaannya, agar program dapat terlaksana secara terpadu untuk mencapai hasil yang optimal;
5. Mengevaluasi dan menyusun laporan secara berkala, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan penyusunan program berikutnya; dan
6. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan baik secara tertulis maupun lisan.

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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

G. Bagian Pengadministrasi Pajak

1. Menerima, mencatat, dan menyortir kelengkapan keabsahan dokumen wajib pajak kendaraan bermotor pengesahan 1 (satu) tahun dan Perpanjangan 5 (lima) tahun , sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pencarian;
2. Memberi lembar pengantar pada Surat Pendaftaran Pajak Kendaraan Bermotor pengesahan 1 (satu) tahun dan Perpanjangan 5 (lima) tahun , sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pengendalian;
3. Mendokumentasikan Surat Pendaftaran Pajak Kendaraan Bermotor pengesahan 1 (satu) tahun dan Perpanjangan 5 (lima) tahun sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tertib administrasi;
4. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban; dan
5. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan baik secara tertulis maupun lisan.

H. Bagian Pengolah Data Penagih Pajak

1. Mempelajari pedoman dan petunjuk sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk mengetahui macam, metode dan teknik dalam mengolah data Pajak Alat Berat atau Besar dan Air Permukaan serta Pajak Kendaraan Bermotor;
2. Mengumpulkan dan memeriksa data sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan kegiatan berdasarkan jenis data Pajak Alat Berat atau Besar dan Air Permukaan serta Pajak Kendaraan Bermotor;

© 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.



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.
3. Pengelolaan data Pajak Alat Berat atau Besar dan Air Permukaan serta Pajak Kendaraan Bermotor sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk menghasilkan kebenaran informasi dan volume kegiatan berdasarkan laporan yang masuk;
 4. Menyusun rekapitulasi kegiatan berdasarkan jenis Pajak Alat Berat atau Besar dan Air Permukaan serta Pajak Kendaraan Bermotor yang masuk sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk mengetahui volume dan jenis Pajak Alat Berat atau Besar dan Air Permukaan yang akan di olah;
 5. Mencatat perkembangan dan permasalahan Pajak Alat Berat atau Besar dan Air Permukaan serta Pajak Kendaraan Bermotor secara periodik sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk mengetahui langkah pemecahannya;
 6. Mengolah dan menyajikan data Pajak Alat Berat atau Besar dan Air Permukaan serta Pajak Kendaraan Bermotor dalam bentuk yang telah ditetapkan sebagai bahan proses lebih lanjut;
 7. Melaporkan pelaksanaan dan hasil kegiatan kepada atasan sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban; dan
 8. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan baik secara tertulis maupun lisan.

4.4 Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANISASI UPT. PENGELOLAAN PENDAPATAN KUBANG TAHUN 2021

**KEPALA UNIT
PELAKSANA
TEKNIS (UPT)
PENGELOLAAN
PENDAPATAN
KUBANG
HARDYANSAH
ARIUS
PAHREVY,S.STP**

**KEPALA SUB BAGIAN TATA USAHA
ROSITA, S.IP**

JABATAN	B	K
PENGADMINISTRASI UMUM	1	0
1. ZULMAN		
PENGELOLA PEMANFAATAN BARANG MILIK DAERAH	1	0
1. PEMRAKONSITA, S.Sos		
PENGELOLA KEUANGAN	2	0
1. MUHAMMAD FEBRINELDI, A.Md		
2. SAID HAZIM, S.P		
PENGOLAH DATA PENAGIHAN PAJAK	1	0
1. RUKMAN HENI,SE,MM		
PENGADMINISTRASI PAJAK	1	0
1. RIMA SYAFRINA, S.Sos		
PENGELOLA PENDAFTARAN PENDATAAN PAJAK DAN RETRIBUSI	4	0
1. ANDI JOHAN HAKIM. S, SE		
2. YENI SUSANTI, SE		
3. SAID ADAM ALATAS,SE		
4. ALDO EVDA INRAMAYA, S.Sos		

Sumber : UPT. Pengelolaan Pendapatan Kubang

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.

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 mengenai Kinerja Pegawai Pada Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang BAPENDA Riau maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja pegawai Pada Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang BAPENDA Riau bahwasannya sejauh ini kinerja pegawai sudah cukup baik dikarenakan beberapa program kerja sudah terealisasi memenuhi target yang telah ditentukan.
2. Hambatan dalam pelaksanaan kinerja pegawai Pada Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang BAPENDA Riau diantaranya masih kurang sarana prasarana yang mendukung kinerja pegawai dalam melakukan kegiatan kerja, dan masih rendahnya kesadaran pegawai itu sendiri terkait kedisiplinan kerjanya sehingga terhambat kinerja yang dilakukan.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian ini adalah :

1. Pada Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang BAPENDA Riau seharusnya menambah dan memenuhi sarana prasarana untuk mendukung kinerja pegawai dengan cara misalnya penambahan PC/Komputer.

2. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada Pemerintah Daerah dalam pengembangan dan peningkatan kualitas SDM, serta mempersiapkan perencanaan dana untuk peningkatan pendidikan pegawai.

© 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

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2005). *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar.S. (2013). *Metode Penelitian*. Yogyakarta; Pustaka Pelajar.
- Baharuddin dan Moh. Makin, (2010) *Manajemen Pendidikan Islam*, (Malang: UIN-Maliki Press.
- Hasibuan, M. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Heidjrachman, R. (2009). *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: BPFE.
- Irawan, Prasetya, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIA-LAN Press, Jakarta.
- Juhro, R. Muchamad, 2001, *Jurnal dan Praktek 2*, Kanisius, Yogyakarta.
- Laiterner, Alfred R, 2002, *Teknik Memimpin Pegawai dan Pekerja*, Aksara Baru, Jakarta.
- Lopez, E.M. 2002. A Test of the Self-consistency Theory of The Job Performance-Job Satisfaction Relationship, *Academy of Management Journal*, Vol. 25, No. 2 Mangkunegara, Anwar Prabu, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Marwansyah. (2010) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta)
- Mathis, R.L. dan Jackson, J.H. 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Salemba Emban Patria Jakarta.
- Moenir, 2003, *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Gunung Agung, Jakarta.
- Musanef, 2002, *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, Gunung Agung, Jakarta.
- Naryono, 2001, *Mengenal Kehidupan Berorganisasi*, Balai Penerbitan Yogyakarta.
- Nasir, Mohammad, 2003, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Reksohadiprodjo, S., & Handoko, T.H., 2001, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.

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.

Robbins, S.P., 2004, Perilaku Organisasi, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid I dan II, Prinhalingo, Jakarta.

Sugiyono, metode penelitian kuantitatif, kualitatif, kombinasi (mixed methods), Bandung: Alfabeta, 2014.

Suhartini, Kinerja Pegawai, Makassar : Alauddin University press, 2012.

Sutrisno Edy. 2019, Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama), Jakarta : Kencana pers.

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.

LAMPIRAN

DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN PEGAWAI KANTOR UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN KUBANG BAPENDA RIAU



Wawancara pada tanggal 13 September 2021 dengan Kasubbag TU yakni Ibu Rosita S.Ip dan Pegawai Administrasi Pajak Ibu Rima Syafrina S. Sos serta Pegawai Operator Komputer

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.



Wawancara pada tanggal 13 September 2021 dengan Pengelola Keuangan Bapak Muhammad Febrineldi A. Md dan Pegawai Operator komputer



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.



Wawancara pada tanggal 1 November 2021 dengan wajib pajak



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

Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
 Undang-Undang
 1. Dianggap sebagai bagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 2. Dianggap mengumumkannya 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

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2841/2021
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 08 Juni 2021 M
 27 Syawal 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 : Nopita Sari Siregar
 NIM. : 11775201692
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan **Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: **"Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Bapenda Riau"** 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



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.I/PP.00.9/2916/2021 Pekanbaru, 11 Juni 2021 M
Sifat : Biasa 1 Zulqaidah 1442 H
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
Yth. **Dr. Mustiqowati Ummul F. 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:

N a m a : Nopita Sari Siregar
NIM : 11775201692
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 pada Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang BAPENDA Riau**". 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

UIN SUSKA RIAU

1. Hak cipta dan hak paten atas sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta dan Hak Paten

Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGELOLAAN PENDAPATAN
KUBANG



Jalan. Kubang Raya – Kubang, KodePos : 28452
Website : www.badanpendapatan.riau.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800/BAPENDA/UPT.17/147

Kepala Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang Badan
Pendapatan Daerah Provinsi Riau dengan ini menerangkan :

Nama : **NOVITA SARI SIREGAR**
NIM : 11775201692
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas : UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Berdasarkan surat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/42483 tanggal 12 Juli 2021 tentang
pelaksanaan kegiatan riset/pra riset dan pengumpulan data untuk bahan skripsi,
bahwa mahasiswa tersebut diatas telah melaksanakan riset di Unit Pelaksana Teknis
Pengelolaan Pendapatan Kubang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana
mestinya.

Kubang, 17 November 2021

KEPALA UPT. PENGELOLAAN
PENDAPATAN KUBANG,



HARDYANSAH A. PAHREVVY, S.STP

Penata Tk.I

NIP. 19860127 200602 1 001

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 mengumpukan 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

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.

BIOGRAFI PENULIS



Nopita Sari Siregar, lahir di Tj. Balai Karimun, 29 November 1998. Anak ketiga dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak Muhammad Gesit Siregar dan Ibu Nurlela. Penulis memulai pendidikan di TK Bustanul Atfal, lulus tahun 2005, kemudian melanjutkan pendidikan di SDN 014 Pekanbaru dan lulus pada tahun 2011. Melanjutkan pendidikan di SMPN 5 Pekanbaru, lulus pada tahun 2014. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 14 Pekanbaru dan lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan ke UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara S-1. Pada tahun 2020 penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Bapenda Provinsi Riau, kemudian pada tahun yang sama penulis juga melakukan Kuliah Kerja Nyata Dari Rumah (KKN-DR) Plus di Desa Hangtuh Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. Pada tahun 2021 penulis mengikuti seminar proposal pada tanggal 17 Maret 2021 dan Ujian Munaqasah (Oral Comprehensive) pada tanggal 23 Desember 2021 dengan judul skripsi “**Analisis Kinerja Pegawai di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Bapenda Riau**”.