

SKRIPSI

**KINERJA PEGAWAI DI TERMINAL KAYU MANGIWANG KABUPATEN
MAMUJU TENGAH**

Disusunoleh :

SRI MEKAR SARI

NomorStambuk : 105610504414



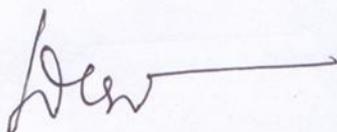
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2017**

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kinerja Pegawai Di Terminal Kayu Mangiwang
Kabupaten Mamuju Tengah.
Nama Mahasiswa : Sri Mekar Sari
Nomor Stambuk : 10561 05044 14
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

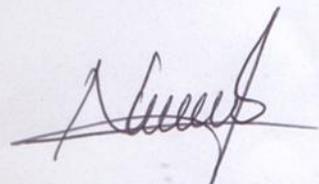
Menyetujui:

Pembimbing I



Dra. Hj. Djulianti Saleh, M.Si

Pembimbing II



Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP

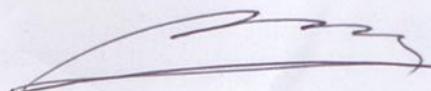
Mengetahui:

Dekan
Fisipol Unismah Makassar



Dr. Ihyahi Malik, S. Sos., M.Si

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara



Dr. Burhanuddin, S.Sos. M.Si

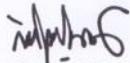
PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisip Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan Nomor : 0839/FSP/A.1-VIII/VI/39/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S.I) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Selasa tanggal 05 Juni tahun 2018.

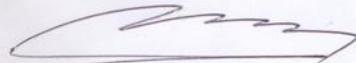
TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si



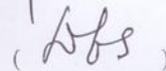
Dr. Burhanuddin, S.Sos. M.Si

Penguji :

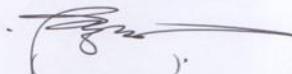
1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si (Ketua)



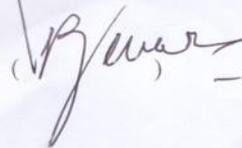
2. Dra. Hj. Djuliaty Saleh, M.Si



3. Adnan Ma'ruf, S.Sos, M.Si



4. Dra. Ruskin Azikin, MM



LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Sri Mekar Sari
Nomor Stambuk : 105610504414
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi Penelitian dengan judul : Kinerja Pegawai Di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah adalah sepenuhnya merupakan karya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain, tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya ini.

Makassar 19 april 2018

Sri Mekar Sari

ABSTRAK

Sri Mekar Sari. Kinerja Pegawai Di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah (di bimbing oleh Dra.Hj.Djuliati Saleh,M.Si. dan Nurbiah Tahir,S.Sos.,M.Ap)

Kinerja atau prestasi kerja merupakan suatu kerja atau/usahayang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya, yang didasarkan atas kecakapan, kualitas, pengalaman, dan kesungguhan serta wakt. Kinerja instansi pemerintah adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai tujuan visi dan misi instansi pemerintah yang berpengaruh penting pada tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugasnya.

Jenis penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pedoman 10 informan yaitu Kepala Dinas, sekertaris, kepala sub bagian kepegwaian dan umum¹, kepala sub bagian perencanaan dan keuangan¹, bidang lalu lintas dan angkutan², pengemudi kendaraan⁴. Dengan metode wawancara dan observasi.

Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian iniadalah bahwa Kinerja Pegawai Di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah sudah cukup baik. Hal itu dapat dilihat dari faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kemampuan dan motivasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Indikator tujuan, kualitatif, kuantitatif, pelaksanaan tugas dan pertanggung jawaban yang sangat berpengaruh pada umpan balik respon serta jenjang hirarki.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillahirobbil Alamin penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi ini yang berjudul "*Kinerja Pegawai Di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah*" dapat terselesaikan dengan baaik.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah S.W.T sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih atas bantuan, dukungan dan dorongannya.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada Ayahanda tercinta (**Panianto**) dan Ibunda tercinta (**Pujiati**) terimakasih atas doa, bimbingan, bantuan, serta segala pengertian dan dukungannya baik secara moril maupun secara materil, yang Tidak pernah ada putusnya. terimakasih sudah menghantarkan penulis kejenjang ini.

Ibunda Dra.Hj.Djuliati Saleh,M.Si selaku pembimbing 1 dan Ibunda Nurbiah Tahir,S.Sos.,M.Ap selaku pembimbing II yang telah dengan sabar, tekun, tulus, dan iklasmelu angkan waktu, tenaga, dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama penyusunan skripsi.

Tak lupa penulis ucapkan terimakasih setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor universitas muhammadiyah makassar
2. Dekan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas muhammadiyah makassar
3. Ketua jurusan ilmu administrasi negara Yang telah membina jurusan ilmu administrasi negara
4. Bapak Dan selaku penasehat akademik penulis terimakasih atas bimbingan bapak selama penulis menjadi mahasiswa
5. Ibu Ir.Hj. Yetty Rosmia,m.si selaku sekretaris dinas perhubungan dan bapak Jamaluddin S.Ip selaku kepala sub bagian kepegawaian dan umum di dinas perhubungan kabupaten mamuju tengah, terimakasih sudah banyak membantu penulis dalam mengumpulkan data yang di butuhkan oleh penulisan skripsi ini. Mohon maaf apabila penulis banyak merepotkan,penulis tidak dapat membalas kebaikan ibu dan bapak.
6. Bapak burhanuddin, s.sos, m.si selaku ketua jurusan ilmu administrasi negara terimakasih atas bantuan yang telah bapak berikan. Penulis mohon maaf apabila selama ini banyak menyusahkan bapak, penulis tidak bisa memberi apa-apa kecuali doa.
7. Tak lupa juga, terimakasih kepada jajaran staf akademik fakultas sospol, serta jurusan administrasi negara. Yang membantu penulis dalam mengurus administrasi negara.
8. Kepada teman seperjuangan jurusan administrasi negara angkatan 2014 terutama pada kelas adn f. Terimakasih atas persahabatan dan dukungan

kalian kepada penulis, semoga kelak kita menjadi orang yang berguna dan sukses.

9. Kepada keluarga dan sahabat terdekat penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih selalu ada disaat penulis merasa kesulitan dan selalu memberikan sepport sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Makassar 19 april 2018

Sri Mekar Sari

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keadaan Pegawai Di Dinas Perhubungan Berdasarkan Pangkat

Tabel 2. Keadaan Pegawai Di Dinas Perhubungan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 3. Keadaan Pegawai Di Dinas Perhubungan Berdasarkan Eselon

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah.....	iii
Abstrak.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Tabel.....	vi
Daftar Isi.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Konsep dan Teori.....	7
1. Konsep kinerja	7
2. Konsep pegawai	16
B. Kerangka Pikir	17
C. Fokus Penelitian.....	19
D. Deskripsi Fokus Penelitian	19

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian	21
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	21
C. Sumber Data.....	22
D. Informan Penelitian.....	22
E. Teknik Pengumpulan data.....	23
F. Teknik Analisis Data.....	23
G. Pengabsahan data	24

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah	
B. Kinerja Pegawai Di Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah.....	
C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Di Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah.....	

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	
---------------------	--

B. Saran.....

Daftar pustaka..... 26

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kinerja atau prestasi kerja merupakan hasil yang terukur dicapai oleh individu atau organisasi dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya. Pengukuran kinerja adalah suatu *action* yang dilakukan oleh individu untuk melaksanakan kegiatan atau menjalankan tugas guna keberhasilan dalam organisasi (pegawai) dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai organisasi lainnya tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang telah diberikan oleh organisasi pemerintah itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa.

Melakukan penilaian suatu kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan lebih terarah dan sistematis. Armstrong dan Baron (1998:15) menyatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan, konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Sedangkan, Mahsun (2013:25) menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan /program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategik planning suatu organisasi. Dengan demikian kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dengan pekerjaan tersebut, Kinerja dalam suatu organisasi senantiasa diupayakan dalam peningkatannya karena dalam meningkatkan kinerja

tidak saja akan membawa pengaruh langsung kepada suatu organisasi, namun akan berdampak terhadap peningkatan kemampuan pegawai.

Pegawai merupakan aset utama dalam suatu organisasi, sebagai langkah pergerakan kelangsungan hidup suatu organisasi. Keberhasilan dalam mencapai suatu tujuannya sangat tergantung pada kinerja pegawai dan partisipasinya dalam organisasi. Dalam rangka mengantisipasi persaingan yang semakin ketat, khususnya dalam pelayanan publik, diperlukan suatu program pengembangan pegawai sesuai dengan tingkat dinamika dan tuntutan kebutuhan bagi pelaksanaan tugas-tugas organisasi pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa upaya meningkatkan kemampuan pegawai dalam pelayanan publik dapat memiliki kinerja yang efektif.

Pembangunan nasional yang dilaksanakan di negara berkembang ini bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945. Dengan jelas bahwa tujuan pelaksanaan pembangunan nasional khususnya dalam pembangunan aparatur negara adalah untuk meningkatkan kualitas aparatur dan berwibawa, sehingga dapat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tuntutan pembangunan itu sendiri. Kemudian hal itu dijelaskan pula dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 bahwa seorang pelayan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan harus sesuai aturan dan dapat memakmurkan Negara dan Daerah. Selain itu laporan badan instansi pemerintahan juga diharapkan dalam mengembangkan organisasi baik internal maupun eksternal, sehingga dapat menyelenggarakan dan menunjang

pelaksanaan tugas pokok pemerintahan dan pembangunan yang menjadi tanggung jawabnya.

Pembangunan daerah, apalagi daerah baru berkembang hal ini menjadi sebagai bagian penting dari pembangunan nasional. Pada dasarnya diarahkan untuk mengembangkan daerah dalam mendukung penyelenggaraan pemerintah daerah, maka seluruh pegawai yang bertugas di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah dituntut untuk memiliki kinerja yang tinggi, suatu organisasi harus mempunyai standar untuk bekerja sehingga dapat mengetahui kapan visi dan misi dapat tercapai dan terselesaikan dengan baik. Tanpa standar tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan dapat tercapai. Tjipto Atmoko (2011:10) Standar adalah sebuah tolak ukur dari sukses atau gagalnya suatu pekerjaan yang dikerjakan. Kinerja pegawai dianggap berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan.

Peranan sumber daya manusia sangat menentukan pencapaian tujuan organisasi bila dibandingkan dengan sumber daya lain yang dimiliki oleh suatu organisasi. Sumber daya manusia dapat menentukan keberhasilan dalam suatu organisasi, manusia merupakan pusat segala keberhasilan organisasi apabila dikembangkan secara optimal. Soedaryono (2000:6) pengertian pegawai adalah seseorang yang melakukan kehidupannya dengan bekerja dalam suatu organisasi, baik organisasi publik maupun swasta. Jadi, Pegawai bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan organisasi masa kini tetapi juga untuk memenuhi dinamika organisasi sebagai akibat perubahan lingkungan strategi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta tuntutan dan kebutuhan masyarakat,

Pegawai yang berkualitas adalah pegawai yang memiliki kecakapan dan kemampuan untuk melaksanakan setiap tugas yang dibebankan kepadanya dengan baik, serta mampu memenuhi dan mengembangkna kecakapan, kemampuannya secara teratur dan berkembang melalui pendidikan dan pelatihan. Perkembangan sumber daya manusia diarahkan pada pencapaian kinerja pegawai yang tinggi. Kinerja pegawai merupakan indikator keberhasilan organisasi dan sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan motifasi kerja dan manusia tersebut.

Kinerja pegawai di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah pada awal berdirinya Terminal Kayu Mangiwang masyarakat sudah antusias untuk melakukan sarana atau prasarana yang disediakan di Terminal baik melakukan perjalanan transportasi, pembelian tiket kendaraan, dan tempat untuk beristirahat bagi pengguna kendaraan. Tidak sedikit terminal ini menjadi sangat penting dalam masyarakat Mamuju Tengah karena keberadaannya dapat meringankan ataupun mempermudah masyarakat untuk melakukan aktifitas yang berhubungan dengan Terminal. Ditunjang dengan kinerja pegawai pada saat itu masih sangat berantusias untuk bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan pada masing-masing jabatannya baik dalam pelayanan dan pengawasan. Dan pegawai yang sangat berperan penting dalam terminal yaitu pegawai pada instansi Dinas Perhubungan, dalam Undang-Undang No 22 tahun 2009 tentang lalulintas dan angkutan jalan mempunyai tugas-tugas pokok sesuai bidangnya masing-masing. Jadi, yang berperan penting dalam baik buruknya Terminal Kayu Mangiwang tergantung pada kinerja pegawai Dinas Perhubungan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. sejalan dengan hal itu telah diatur dalam

Peraturan Pemerintah No 53 tahun 2010 tentang disiplin pegawai negeri sipil, seorang kinerja atau orang yang bekerja dalam instansi pemerintahan harus melakukan disiplin baik dalam pekerjaannya maupun dalam ketepatan dan kecepatannya.

Pengamatan peneliti dan dalam data yang didapatkan peneliti bahwa kinerja atau antusias pegawai Terminal Kayu Mangiwang sangat menurun hal tersebut dikemukakan peneliti berdasarkan pengamatan yang dulunya terminal tersebut sangat ramai akan tetapi sekarang terminal tersebut sangat sepi, dan dalam data yang kami dapatkan terminal tersebut yang dulu setiap tahun mendapatkan pendapatan dalam penjualan karcis kendaraan. Dihitung pada setiap harinya sekitar Rp 350.000.00 per/hari akan tetapi sekarang terminal tersebut mendapatkan sekitar Rp 150.000.00 per/hari jadi satu bulannya sekitar kurang lebih Rp 4.000.000.00 dan setiap tahunnya sekitar Rp 45.000.000.00, data ini kami dapatkan langsung dari salah satu pegawai yang bertugas sebagai pengimput data di Terminal Kayu Mangiwang. Hal tersebut sangat berdampak buruk bagi pembangunan daerah salah satu dari penyebab rendahnya pendapatan penjualan karcis adalah turunnya antusias pegawai dalam hal pelayanan dan pengawasan dalam penjualan karcis, pengawasan kendaraan yang beroperasi dan kurang disiplinnya pegawai. Walaupun pegawai datang tepat waktu akan tetapi mereka lebih sibuk mengurus masalah pribadi mereka dari pada melayani, mengatur dan mengawasi peroperasian kendaraan. Jika hal ini terus menerus terjadi maka akan berdampak buruk bagi pendapatan Terminal Kayu Mangiwang, (APBD) anggaran

pendapatan dan belanja daerah dan pembangunan perkembangan Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah.

Merujuk pada uraian di atas sesuai dengan hasil pengamatan awal peneliti di lapangan, bahwa kinerja pegawai di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah sudah baik hanya saja masih perlu ditingkatkan pelayanan dan pengawasan dalam pengoperasian kendaraan yang berlangsung. Sehingga Kualitas Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah makin meningkat. Berdasarkan dengan latar belakang di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dan mendiskripsikan masalah dengan mengangkat judul : Kinerja Pegawai di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja pelayanan dan pengawasan di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah ?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan dan pengawasan di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan dan pengawasan di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dan pengawasan di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis Kegunaan teori ini adalah dapat menambah wawasan dan informasi tentang hal diteliti serta menggambarkan kemampuan berfikir peneliti melalui penelitian penelitian ini.
2. Kegunaan Praktis, Secara praktis penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi Kepala Dinas Perhubungan dan pihak-pihak yang terkait lainnya di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah

BAB II

TINJUAN PUSTAKA

A. Pengertian, Konsep dan Teori

1. Konsep Kinerja

Gomes (1995:15) mengemukakan definisi kinerja karyawan sebagai “ungkapan seperti output efisiensi serta efektifitas sering dihubungkan dengan produktivitas.” Selanjutnya, definisi kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2000:67) bahwa “ kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya.” Oleh karena itu disimpulkan bahwa kinerja SDM merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Wibowo (Amstrong Dan Baron,1998:15) menyatakan bahwa *performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja atau prestasi kinerja. Kinerja mempunyai makna lebih luas bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Mangkunegara (2002:67) dalam Pasolong (2011:176) mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang

dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. Jadi, Pengertian di atas kinerja adalah regulasi yang dihasilkan oleh suatu aparatur pemerintahan melalui fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan dalam waktu yang telah ditentukan secara tepat pada sasaran yang dilakukan oleh aparatur pemerintah. Bernardin and russel (1998:23) kinerja dapat di defenisikan sebagai berikut, kinerja cenderung dilihat sebagai hasil dari suatu proses pekerjaan yang pengukurannya dilakukan dalam waktu kurun tertentu. Jadi, Defenisi kinerja tersebut menjelaskan dimana suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian dan pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah yang ada didalam organisasi atau instansi pemerintah. Meningkatkan kinerja aparatur pemerintah dalam organisasi pemerintahan merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh seorang aparatur yang ada di instansi pemerintah dalam melaksanakan suatu kegiatan dengan maksimal.

a) Indikator Kinerja

Indikator kinerja adalah, ukuran kuantitatif dan atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Sementara menurut Lohman (2003:25) indikator kinerja (*performance indicators*) adalah suatu variabel yang digunakan untuk mengekspresikan secara kuantitatif efektivitas dan efesiensi proses atau oprasi dengan berpedoman pada target-target dan tujuan organisasi. Mangkunegara (2009:67) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab

yang diberikan padanya. Indikator kinerja yang dimaksudkan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas

Suatu organisasi baik organisasi yang berskala besar maupun kecil kualitas adalah patokan utama yang harus dicapai, kualitas adalah melakukan hal secara benar, bagaimanapun cara mencapai sasaran, dan bermutu/ efisiensi. Istilah ini banyak digunakan baik dalam bidang bisnis, kenegaraan, rekayasa dan manufaktur dalam kaitannya dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki kualitas atau produk jasa yang dihasilkan.

Gerson (2004:45) kualitas adalah apapun yang dianggap pelanggan sebagai mutu. Sedangkan Kotler (2005:57) mendefinisikan kualitas adalah semua sifat suatu jasa atau pelayanan yang dapat mempengaruhi pada sebuah kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang individu. Jadi, Kualitas dapat diartikan sebagai suatu kata yang memiliki makna yang baik buruknya dalam sebuah derajat sesuatu hal, kualitas adalah titik fokus untuk menegaskan dan menilai hal-hal baik atau buruknya dalam berbagai hal atau dalam berbagai peristiwa yang selalu berhubungan dengan melakukan hal secara baik, bagaimanapun cara mencapai sebuah sasaran yang bermutu serta efisiensi.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah tolak ukur dari sebuah kinerja yang dapat dinyatakan dalam angka. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing. Kuantitas adalah segala bentuk satuan ukur, sebuah hasil kerja, dan dinyatakan dalam ukuran angka

Wungu dan Brotoharsojo (2003:56) bahwa "*Quantity*" (kualitas) adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan jumlah, hasil kerja, dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipandankan dengan angka, sedangkan menurut Wilson dan Heyyel". (1987:101) mengatakan bahwa *Quantity of work* (kuantitas kerja) adalah jumlah kerja yang dilaksanakan oleh seseorang pegawai dalam suatu periode tertentu. dalam hal ini dapat dilihat dari sebuah kinerja seorang individu dalam menggunakan waktu dan sebuah trik kecepatan dalam menyelesaikan tugasnya sebagai seorang kinerja, dengan demikian kualitas kerja seorang pegawai dapat dilihat dari trik menggunakan waktu dan kecepatan sebuah kinerjanya. Penggunaan waktu adalah banyaknya waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan. Jadi, kuantitas adalah segala bentuk yang didapat di ukur oleh satuan angka dalam suatu periode tertentu dengan jumlah, hasil kerja, dan dinyatakan dalam ukuran angka, sedangkan Hal ini dapat dilihat dari kinerja pegawai dalam trik penggunaan waktu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya segala bentuk satuan ukur, sebuah hasil kerja, dan dinyatakan dalam angka.

3. Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas dalam Administrasi Negara pejabat yang menempati posisi jabatan yang tertinggi untuk melaksanakan sebuah amanahnya dan memiliki bakat untuk melaksanakan tugasnya guna tercapainya tujuan yang telah di tentukan sebelumnya, hal ini tentu sangat penting dan dapat pula di artikan sebagai seseorang yang sifatnya sementara karena seseorang yang memiliki jabatan itu sedang berhalangan atau terkena peraturan hukum sehingga tidak dapat

menempati posisi tersebut. seseorang yang menempati jabatan struktural tersebut seperti kepala instansi pemerintah.

Mewujudkan suatu tujuan atau target, maka haruslah ada pelaksanaan yang merupakan proses kegiatan yang bersinambungan sehingga mencapai tujuan yang diharapkan. Pelaksanaan berasal dari kata “laksana” yang berarti perbuatan, sifat dan tanda. Jadi, pelaksanaan adalah perbuatan yang dilakukan oleh pelaksana. Berdasarkan pengertian di atas pelaksanaan tugas adalah kesatuan tugas atau pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang atau karyawan dalam suatu organisasi yang memberikan gambaran tentang ruang lingkup atau *kompleksitas* jabatan atau organisasi demi mencapai tujuan tertentu.

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan. Baik dalam instansi publik maupun instansi swasta, pelaksanaan tugas diartikan sebagai dorongan atau kegiatan yang sudah terencana dan dilakukan oleh pegawai dalam memenuhi tuntutan dari jabatan atau pimpinannya.

4. Tanggung Jawab

Pengertian tanggung jawab dalam kamus umum Bahasa Besar Indonesia adalah keadaan dimana wajib menanggung segala sesuatu, sehingga berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya Mustari (2011:21) tanggung jawab adalah sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagai mana yang seharusnya dilakukan terhadap diri sendiri, masyarakat, lingkungan (alam , sosial, dan budaya), negara dan Tuhan. Sedangkan

Abdullah (2010:90) tanggung jawab adalah kemampuan seseorang untuk menjalankan kewajiban karena dorongan didalam dirinya atau biasa disebut panggilan jiwa. Tanggung jawab adalah merupakan kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban. Tanggung jawab bersifat kodrati, yang artinya tanggung jawab itu sudah menjadi bagian kehidupan manusia.

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Dalam kinerja organisasi pada dasarnya merupakan tanggung jawab setiap individu yang bekerja dalam organisasi, sehingga dapat dikatakan kinerja organisasi merupakan cerminan dari kerja individu, dimana kinerja individu dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pengetahuan, keterampilan, kemampuan, motivasi dan peran.

b) Manajemen Kinerja

Wibowo (2007:7) manajemen kinerja adalah manajemen tentang menciptakan hubungan dan memastikan komunikasi yang efektif. Manajemen kinerja memfokuskan pada apa yang dilakukan oleh organisasi, manajer, dan pekerja untuk berhasil. Sedangkan Cotello (1994:3) Dalam Wibowo (2007:9) menyatakan bahwa manajemen kinerja merupakan dasar dan kekuatan pendorong yang ada dibelakang semua keputusan organisasi, usaha kerja, dan alokasi sumber daya. Jadi, Manajemen kinerja adalah tentang bagaimana kinerja dikelola untuk memperoleh sukses dan sebagai pendorong bagi setiap organisasi dan ajang perencanaan untuk memperoleh kinerja yang berkualitas dalam suatu organisasi.

Amstrong Dan Boron (1998:7) berpandangan bahwa manajemen kinerja adalah pendekatan strategis dan terpadu untuk menyampaikan sukses berkelanjutan pada organisasi dengan memperbaiki kinerja karyawan yang bekerja didalamnya dan dengan mengembangkan kapabilitas tim dan kontributor individu. Memperhatikan para pakar di atas dapat dirumuskan bahwa pada dasarnya manajemen kinerja merupakan gaya manajemen yang mengelola sumber daya kinerja yang melakukan proses komunikasi secara terbuka dan berkelanjutan dengan pengaturan manajemen kinerja dalam visi dan misi bersama untuk mencapai tujuan organisasi.

Upaya meningkatkan kinerja pegawai dalam memenuhi tuntutan organisasi maka manajemen kinerja (*performance management*) perlu mendapat perhatian yang besar dari aparatur negara.

a) Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja atau landasan / indikator perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat rencana yang telah ditentukan, atau apakah kinerja dapat dilakukan sesuai jadwal waktu yang telah ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah dicapai sesuai dengan yang diharapkan Wibowo (2012:229). Pengukuran kinerja yang tepat dapat dilakukan dengan cara:

1. Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan telah terpenuhi
2. Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan
3. Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerja
4. Menetapkan arti penting masalah kualitas dan menentukan apa yang perlu diprioritaskan

5. Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas
6. Mempertimbangkan penggunaan sumber daya
7. Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan.

Orang yang melakukan pengukuran kinerja perlu memenuhi persyaratan diantaranya Kreitner dan Kinicki dalam Wibowo (2012:230).

1. Dalam posisi mengamati perilaku dan kinerja yang menjadi kepentingan individu
2. Mampu memahami tentang dimensi atau gambaran kinerja
3. Mempunyai pemahaman tentang format skala dan instrumennya
4. Harus memotivasi untuk melakukan pekerjaan ranting secara sadar.

b) Klasifikasi Ukuran Kerja

Wibowo (2012:235) banyak faktor yang dapat dijadikan ukuran kinerja, namun ukuran kinerja harus relevan, *signifikan* dan *konfherenship*, adapun klasifikasi ukuran kinerja adalah sebagai berikut :

a. Produktifitas

Produktifitas biasanya dinyatakan sebagai hubungan antara input dan output fisik suatu proses. Oleh karena itu, Produktifitas merupakan hubungan antara banyak output dibandingkan dengan sumber daya yang dikonsumsi dalam memproduksi output.

b. Kualitas

Kualitas biasanya termasuk baik ukuran eksternal rating seperti kepuasan pelanggan atau penilaian frekuensi pemesanan ulang pelanggan.

c. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu menyangkut persentase pengiriman tepat waktu atau persentase pesanan dikapalkan sesuai dijanjikan. Pada dasarnya, ukuran ketepatan waktu mengukur apakah orang melakukan apa yang dikatakan akan dilakukan.

d. Siklus Waktu

Siklus waktu menunjukkan jumlah waktu yang diperlukan untuk maju satu titik ketitik lain dalam proses. Pengukuran siklus waktu mengukur berapa lama sesuatu dilakukan.

e. Pemanfaatan Sumber Daya

Pemanfaatan sumber daya merupakan pengukuran sumber daya yang digunakan lawan sumber daya yang tersedia untuk dipergunakan. Pemanfaatan sumber daya dapat diterapkan untuk mesin, komputer, kendaraan dan bahkan manusianya.

f. Biaya

Ukuran biaya terutama berguna apabila dilakukan kalkulasi dalam dasar perunit. Namun banyak perusahaan mempunyai sedikit informasi tentang biaya perunit. Pada umumnya dilakukan kalkulasi biaya secara menyeluruh.

c) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagaimana yang dikemukakan oleh Keith Davis dalam buku Mangkunegara (2000:67) yaitu sebagai berikut :

a. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan tidak sama satu dengan yang lainnya. Setiap manusia mempunyai kemampuan berfikir.

Kemampuan (*ability*) merupakan kecakapan seseorang (kecerdasan dan keterampilan) dalam memecahkan persoalan.

b. Faktor Motifasi (*Motivation*)

Motifasi diartikan sebagai suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja, Situasi dilingkungan organisasinya mereka yang bersifat pro terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motifasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka berfikir negatif kontra terhadap situasi kerjanya yang menunjukkan pada motivasi yang rendah. Situasi yang dimaksud seperti hubungan kerjanya, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Jeral Greenberg Dan Robert A. Baron (2003:190) berpendapat bahwa motivasi adalah serangkaian proses yang membangkitkan (*arouse*), mengarahkan(*maintain*) prilaku manusia menuju pada pencapaian tujuan. Membangkitkan berkaitan dengan dorongan atau energy dibelakang tindakan. Motifasi juga berkepentingan dengan pilihan yang dilakukan orang dan arah prilaku mereka. Sedangkan prilaku menjaga atau memelihara berapa lama orang akan terus berusaha untuk mencapai tujuan. Pendapat para ahli di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa motifasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses prilaku manusia dalam pencapaian tujuan.

2. Konsep Pegawai

Soedaryono dalam bukunya (2000:6) pengertian pegawai adalah “seseorang yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta” Robbins (2006:10)

pengertian pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja yang baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan yang ditetapkan oleh pemberi pekerja. Berdasarkan pengertian di atas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa pegawai adalah seseorang yang bekerja pada suatu kesatuan organisasi, baik sebagai pegawai tetap maupun tidak.

Pegawai tetap adalah pegawai yang menerima atau memperoleh penghasilan dalam jumlah tertentu secara teratur, termasuk anggota dewan komisaris dan anggota dewan pengawasan yang secara langsung ikut mengelola kegiatan perusahaan secara langsung, serta seorang pegawai yang bekerja berdasarkan kontrak dalam jangka waktu tertentu selama pegawai yang bersangkutan bekerja penuh, dalam pekerjaan tersebut. Sedangkan pegawai tidak tetap adalah pegawai yang hanya menerima penghasilan apabila pegawai yang bersangkutan bekerja, berdasarkan arahan pemimpin yang jumlah hari bekerjanya dilihat dan dihitung berdasarkan hari bekerja.

a) Peran dan Fungsi Kinerja di Terminal Kayu Mangiwang

Peran pegawai Terminal Kayu Mangiwang adalah Dinas Perhubungan. Peran Dinas Perhubungan dalam lalu lintas sesuai UU No 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan mempunyai tugas-tugas pokok sesuai bidangnya antara lain :

- 1) Bidang lalu lintas, terbagi atas seksi manajemen dan rekayasa lalu lintas yang didalamnya berkaitan dengan perencanaan sistem lalu lintas yang aman, tertib, dan lancar serta penyediaan sarana dan prasarana lalu lintas

- 1) Bidang sarana dan prasarana, bertugas dalam hal PKB (pengujian kendaraan bermotor)
- 2) Bidang oprasional, terbagi atas seksi oprasional, dan seksi keselamatan dan penyebrangan diatas air.
- 3) Unit pelaksanaan teknis daerah (UPTD) adalah bidang dari Dinas Perhubungan yang bertugas untuk urusan lapangan (terminal,kawasan parkir, dan radio siaran pusat daerah), pelaksanaan teknis ini berkaitan dengan peraturan dan pengawasan secara langsung kelancaran lalu lintas di lingkup terminal.

b) Fungsi pegawai di Terminal Kayu Mangiwang

1. Kebijakan pelayanan teknis Dinas Perhubungan di terminal kayu mangiwang.
2. Penyelenggaraan pengawasan, pelayanan dan penyelenggaraan koordinasi kendaraan.
3. Pelaksaan utama di bidang peroprasian kendaraan dan ketertiban terminal kayu mangiwang.
4. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh Bupati sesuai tugas dan fungsinya.

B. Kerangka Pikir

Kinerja Pegawai Di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah adalah sebuah prestasi kerja yang harus dapat dijalankan sesuai aturan

yang telah berlaku agar dapat mencapai tujuan, sasaran, dan target yang telah ditentukan dalam sebuah organisasi. Dalam sebuah kinerja harus memiliki indikator yang menjadi landasan dalam sebuah kinerja atau prestasi kerja indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan atau kualitatif yang menggambarkan tingkatan pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan gambaran sesuai dengan judul dan teori yang telah dibahas. Untuk menentukan bagaimana kinerja pegawai Di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah digunakan 4 indikator untuk menilai hal tersebut : (1) Kualitas, (2) Kuantitas, (3) Pelaksanaan Tugas, Dan (4) Tanggung Jawab. Serta apa yang menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja : (1) Faktor Kemampuan, Dan (2) Faktor Motivasi didalam Terlaksananya Kinerja Pegawai Di Terminal Kayu Mangiwang tersebut untuk mencapai keberhasilan kinerja pegawai yang berkualitas.



C. Deskripsi Fokus

Penelitian ini dengan judul yang akan menjadi Fokus Penelitian adalah Indikator kinerja pegawai yaitu indikator (1) kualitas, (2) kuantitas, (3) pelaksanaan tugas, (4) tanggung jawab. Serta faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yaitu faktor (1) faktor kemampuan, dan (2) faktor motivasi.

D. Deskriptif Fokus Penelitian

1. Kualitas adalah mutu, tingkat baik buruknya Pegawai Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah. (a) melakukan hal secara benar, (b) bagaimana cara mencapai sasaran, (c) bermutu dan efisiensi.

2. Kuantitas adalah tingkat kinerjanya yang baik apabila dalam penjualan karcis dapat mencapai hasil yang memuaskan. (a) segala bentuk satuan ukur, (b) sebuah hasil kerja, (c) dinyatakan dalam ukuran angka.
3. Pelaksanaan Tugas adalah pegawai harus mampu menjalankan tugas (memberikan jasa kepada masyarakat) dan menjalankan kewajibannya sebagai pegawai. (a) menjalankan hak dan kewajibannya, (b) mewujudkan suatu tujuan atau target, (c) efektifitas dan kecekatan kinerja.
4. Tanggung Jawab adalah memikul sesuatu atau menanggung sesuatu sesuai tugas atau pekerjaan yang telah di bebankan. (a) hak dan kewajiban, (b) liability dan responsibility, (c) memikul dan menanggung
5. Kemampuan adalah kapasitas / kecerdikan seseorang/pegawai untuk menjalankan tugasnya dengan baik dan sesuai pada target yang di inginkan. (a) kapasitas atau kecerdikan, (b) kesanggupan dalam melakukan segala hal, (c) potensi dalam suatu bidang
6. Motivasi adalah suatu dorongan atau kehendak seseorang untuk melakukan sesuatu perbuatan. (a) kebutuhan fisiologis, (b) kebutuhan rasa aman, (c) kebutuhan penghargaan
7. Efektifitas kinerja adalah suatu pekerjaan atau kinerja yang telah berjalan sesuai dengan indikator dan tujuan yang ingin dicapai

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan berlangsung selama 2 bulan setelah seminar proposal tempat atau lokasi penelitian ini dilakukan di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah sebagai salah satu unit birokrasi pemerintah secara fungsional bertanggung jawab dalam mengevaluasi kinerja para pegawai demi terwujudnya kinerja yang baik di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah. Alasan memilih lokasi ini didasarkan pada Terminal Kayu Mangiwang memiliki beberapa masalah baik dalam pelayanan, pengawasan dan kinerja di terminal tersebut, Terminal Kayu Mangiwang mempunyai peran penting dalam mengevaluasi kinerja para pegawai apakah tugas para pegawai sudah berjalan dengan optimal. Berkaitan dengan tujuan penelitian adalah untuk menjelaskan tentang fenomena dan fakta sosial yang terjadi di lapangan, maka dilakukan penelitian mengenai kinerja di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Berkaitan dengan judul penelitian adalah untuk memberikan gambaran mengenai Kinerja Pegawai Di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah secara subjektif, maka pada penelitian ini menggunakan metode Kualitatif yang menggambarkan realita empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci

dan tuntas. Penelitian ini berusaha menjelaskan sedetail mungkin objek dan masalah penelitian berdasarkan fakta yang diperoleh di lapangan. Sugiyono (2014), metode kualitatif juga disebut metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola) dan disebut sebagai metode *interpretive* karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasinya terhadap data yang ditemukan di lapangan.

2 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah pendekatan fenomenologi yakni suatu bentuk penelitian yang menekankan pada subyektivitas pengalaman hidup manusia untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, fenomena, dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder :

- a. Data primer, data ini adalah data yang diperoleh melalui hasil wawancara dan observasi di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah
- b. Data skunder, adalah data yang dikumpulkan peneliti yang sumbernya berasal dari data-data sebelumnya menjadi seperangkat informasi dalam bentuk dokumen, laporan-laporan, dan informasi tertulis lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

D. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini ditetapkan secara *puposive sampling* , berdasarkan pertimbangan yaitu kinerja pegawai di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah dan yang bersangkutan memahami masalah yang

sedang dipersoalkan dalam penelitian ini agar mendapat data yang akurat dan *akuntabel*. Berdasarkan proses pemilihan tersebut, kemudian dipilih informan sebagai berikut :

NO	INFORMAN PENELITIAN	JUMLAH
1	Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah	1
2	Sekertaris Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah	1
3	Kepala Sub Bagian Kepegawaian Dan Umum	1
4	Kepala Sub Bagian Perencanaan Dan Keuangan	1
5	Bidang Lalu Lintas Dan Angkutan	2
6	Pengemudi Kendaraan	4
Jumlah		10 Orang

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan beberapa cara yaitu :

1. Observasi dilakukan dengan mengamati aktifitas dan kondisi yang terjadi di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah.
2. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara untuk memperoleh informasi dari beberapa informan yang relevan dengan peneliti yaitu informan dari pegawai di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah.
3. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari karangan/penulis, buku, dan Undang-Undang.

F. Teknik Analisis Data

Metode analisis utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang diartikan sebagai usaha analisis berdasarkan kata-kata yang disusun dalam bentuk teks yang diperluas. Analisis data yang dilakukan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat dan fenomena yang diselidiki (Miles Dan Huberman, 1992:20) adapun tahap / langkah-langkah analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Reduksi data yaitu penelitian memilih data yang dianggap penting dan mendukung dalam pemecahan masalah dalam penelitian. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, dan mengarahkan.
2. Penyajian data yaitu sebagai sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan dan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
3. Verifikasi / menarik kesimpulan mengenai masalah penelitian berdasarkan penyajian data penelitian.

Makna-makna yang muncul dari data harus diamati, diuji kebenarannya kekokohnya dan kecocokannya yang merupakan validitasnya. Ketiga komponen berinteraksi sampai didapat suatu kesimpulan yang benar.

G. Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data, diperlukan tehnik pemeriksaan untuk menetapkan keabsahan data untuk itu diperlukan tehnik pemeriksaa. Untuk menentukan keabsahan (*trustworthiness*) dan diperlukan tehnik pemeriksaan Lexy J. Maleong (2012) pelaksanaan tehnik pemeriksaan didasarkan akan sejumlah

kreteria tertentu, kreteria tersebut adalah drajat kepercayaan (*credibility*, keterampilan (*transferbility*, kebergantungan (*depandability*, dan kepastian (*confirmability*). Dalam penelitian ini menggunakan salah satu kreteria pemeriksaan di atas, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*) dengan teknik pemeriksaan triangulasi data. Menurut Wiliam Dan Sugiono (2012:273) triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai bentuk. Menurut peneliti salah satu cara paling tepat untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini adalah dengan hasil triangulasi peneliti, metode, dan sumber data. Triangulasi dengan Sumber Data Dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik drajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif yang dilakukan dengan membandingkan data hasil pengamatan dan hasil wawancara (Patton,1987:331) Dan (Maleong, 2012:330).

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber untuk menguji *kredibilitas* data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dari berbagai sumber.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi data menurut Patton (1987:329) Dalam Maleong (2012:331) terdapat dua strategi yaitu :

- a. Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data

b. Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk validitas data yang berkaitan dengan pengecekan berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Perubahan suatu proses dan perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Untuk mendapatkan data yang sah melalui observasi penelitian perlu diadakan pengamatan tidak hanya satu kali pengamatan saja.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah

Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah merupakan salah satu Dinas Teknis Pemerintah Kabupaten Mamuju Tengah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 21 Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja dinas-dinas lingkungan pemerintah Kabupaten Mamuju Tengah.

Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah bertempat di jalan poros trans sulawesi Mamuju-Pasangkayu. Di bawah pimpinan H A Gapri ,S.Os . M.M dari tahun 2016 sampai sekarang.

1. Visi Dan Misi Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah

Mengacu pada visi dan misi Kabupaten Mamuju Tengah tahun 2013-2018 tersebut, maka dinas perhubungan menetapkan visi dan misi sebagai berikut :

Visi dinas perhubungan bersama masyarakat menuju transportasi yang terpadu, berkelanjutan, berorientasi global, dan ramah lingkungan bernuansa pemerintahan yang bersih dan profesional.

Global adalah mendunia, dimana Terminal Kayu Mangiwang dapat bersaing dengan terminal-terminal lainnya yang telah maju dan berkembang, mengikuti kinerja yang baik dan berkualitas. Untuk hal itu, Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah sangat memperhatikan dan memasukkan bernuansa global sebagai visi dan misi agar dalam visi dan misi tersebut dapat dicapai secara tepat pada sasaran.

Ramah lingkungan bernuansa pemerintahan yang bersih dan *profesional* dimaksudkan dalam melaksanakan pembangunan kinerja di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah, seorang kinerja atau pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah harus bersih terhadap berbagai hal yang melanggar aturan, dan *profesional* melaksanakan tugasnya baik dalam hal penjualan karcis kendaraan, peroperasian kendaraan dan keamanan dalam pengawasan terminal serta pelayanan yang *efektif*.

Melalui visi pemerintah dinas perhubungan bersama masyarakat menuju transportasi yang terpadu, berkelanjutan, berorientasi global, dan ramah lingkungan bernuansa pemerintahan yang bersih dan profesional adalah pebangunan yang diharapkan dapat terlaksanakan secara cepat, tepat, jujur, akuntabel dan transparan ditangan pemimpin yang cakap dibidang transportasi dan visi bersama masyarakat menuju transportasi yang terpadu adalah mengupayakan sistem peningkatan pelayanan , pengawasan dan penjualan karcis secara mudah dan dapat meningkatkan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses transfortasi. Dalam bidang sarana dan prasarana Dinas Perhubungan ditandai oleh cukup tersedianya prasarana dan sarana Dinas Perhubungan dan Terminal Kayu Mangiwang. Dibidang ekonomi ditunjukan oleh naik atau menurunnya kontribusi penjualan tiket dan pendapatan daerah.

Berkelanjutan atau pembangunan berkelanjutan adalah pembangunan yang memenuhi kebutuhan sekarang tanpa harus mengorbankan pemenuhan kebutuhan generasi masa depan. Dimana diharapka di Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah Dan Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah

dapat terus berkembang dan semakin meningkat untuk kebutuhan masyarakat secara luas tidak hanya masyarakat yang berada di mamuju tengah tetapi masyarakat yang ada diluar mamuju tengah. Serta, pembangunan terminal semakin memudahkan segala aktifitas masyarakat baik dalam berbagai hal , sehingga diharapkan terminal dapat terus terbangun dari masa kemasa dan senantiasa memudahkan masyarakat.

Berorientasi Dinas Perhubungan dalam pencapaian visi-misi Dinas Perhubungan adapun misi merupakan suatu yang diemban atau dilaksanakan sesuai sesuai dengan visi yang ditetapkan agar tujuan organisasi dapat terlaksanakan dan berhasil guna.

Selanjutnya misi Dinas Perhubungan Di Kabupaten Mamuju Tengah adalah sebagai berikut :

1. Mewujudkan sarana transportasi yang aman, handal, ramah lingkungan dan terjangkau masyarakat
2. Mewujudkan prasarana transportasi yang berkualitas dan memiliki standar nasional dan internasional, meningkatkan kenyamanan dan keselamatan transportasi
3. Meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan jasa perhubungan
4. Meningkatkan manajemen transportasi perkotaan yang mudah di aksesmelalui jaringan transportasi terpadu.

2. Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah

Kepala Dinas Perhubungan sebagai unsur pemerintah kabupaten bertanggung jawab kepada Bupati Mamuju Tengah dalam pelaksanaan tugas pemerintah dan pelayanan dibidang transportasi dan perhubungan. Dinas Perhubungan merupakan unsur pelaksanaan pemerintah kabupaten yang dipimpin oleh seorang kepala dinas berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah Kabupaten Mamuju Tengah

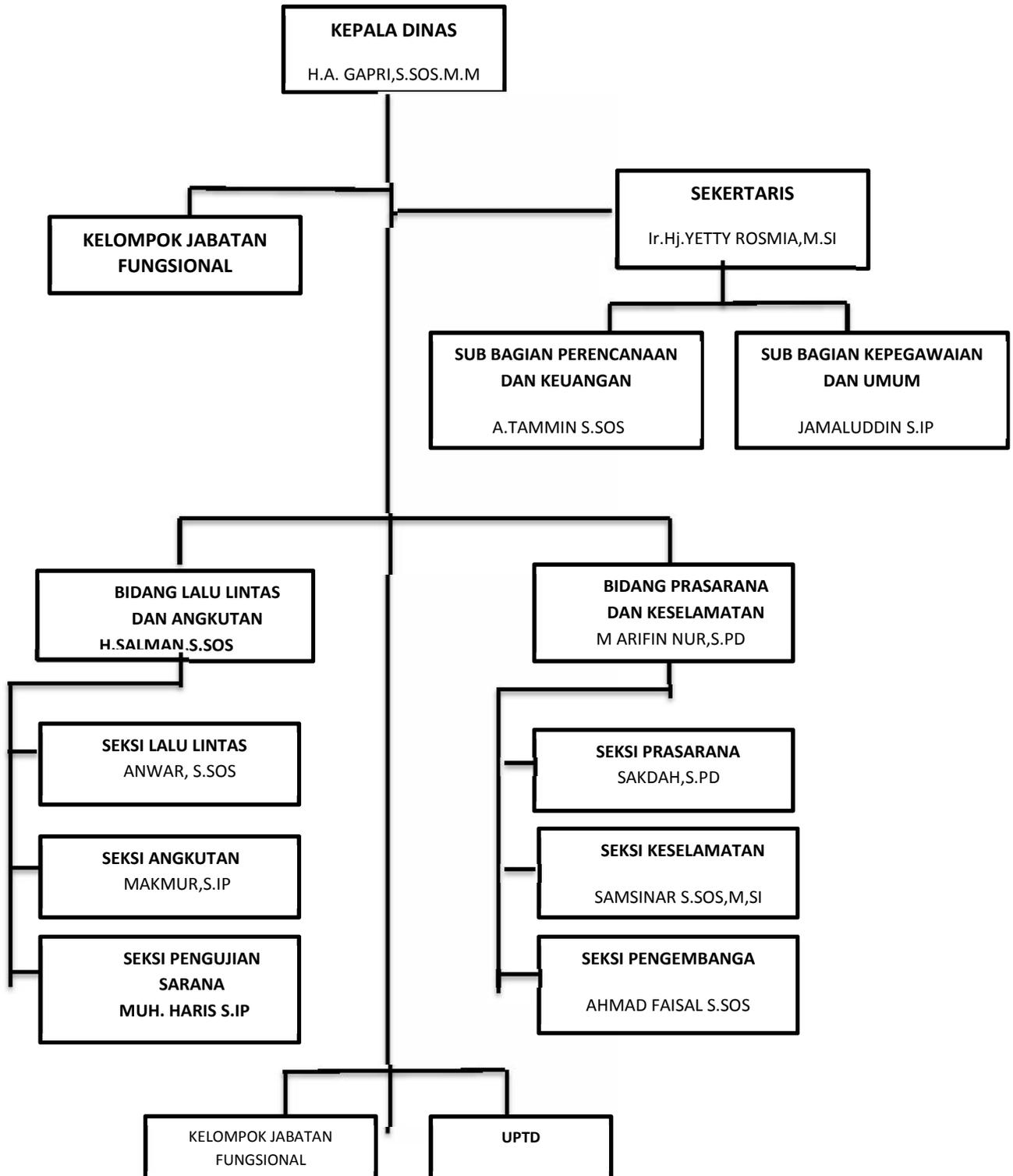
Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah adalah salah satu institusi pemerintah daerah yang mempunyai tugas pokok penyelenggaraan urusan dibidang transportasi berdasarkan asas Desentralisasi,dekonsentralisasi, dan tugas perbantuan. Sedangkan strategi dinas perhubungan adalah melakukan pelayanan penjualan karcis yang tertib,dan teratur serta meningkatkan kenyamanan penumpang dan pengendara serta pengawasan guna menjaga keamanan dan kenyamanan penumpang dan masyarakat.

Untuk melakukan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 huruf D angka 15 ayat (1), Dinas Perhubungan mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan penyelenggara urusan pemerintah dibidang perhubungan.
2. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang perhubungan.
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintah dibidang perhubungan.
4. Pelaksanaan administrasi dinas urusan pemerintah bidang perhubungan.

5. Pelaksanaan fungsi lain yang di berikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsi.

Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah



3. Tugas Pokok Dan Fungsi Jabatan Pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah

a. Kepala Dinas

Kepala dinas perhubungan, komunikasi dan informatika mempunyai tugas pokok membantu bupati dalam bidang lalu lintas dan angkutan, keselamatan dan teknik sarana, desiminasi informasi komunikasi dan kemitraan media transportasi. Untuk melaksanakan tugas tersebut kepala dinas perhubungan mempunyai fungsi. Dinas perhubungan dipimpin oleh kepala dinas yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang perhubungan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Sebagai fungsi yang dimaksud pada ayat di atas kepala dinas perhubungan kabupaten mamuju tengah memiliki fungsi :

1. Perumusan kebijakan dibidang perhubungan.
2. Pelaksanaan kebijakan dibidang perhubungan.
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan dibidang perhubungan.
4. Pelaksanaan administrasi dibidang perhubungan. Dan,
5. Pelaksanaan fungsi lain yang di beri oleh bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

b. Sekertaris

Sekretaris mempunyai tugas mengkoordinasi kegiatan, memberikan pelayanan teknis dan administrasi urusan umum dan kepegawaian. Keuangan serta penyusunan program dalam lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah .

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana di atas, sekretaris mempunyai fungsi sebagai berikut.

1. Mengkoordinasi pelayanan kegiatan.
2. Mengelola urusan umum, administrasi kepegawaian dan umum.
3. Pengelola administrasi keuangan.
4. Pengelola dan penyusunan program serta pengelolaan dan penyajian data
5. Pengelolahan dan pembinaan organisasi dan tatalaksana
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c. Kepala Sub Bagian Perencanaan Dan Keuangan

kepala sub bagian perencanaan dan keuangan memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Penyusunan rencana pelaksanaan tugas sub bagian perencanaan dan keuangan.
2. Pelaksanan penyusunan rencana program/ kegiatandan anggaran dinas sumber dana apbd
3. Pelaksana pengelola keuangan dinas sumber dana APBD.
4. Penginventarisasian kendala pencapaian visi dan misi dinas perhubungan dari bidang-bidang teknis.
5. Penginventarisan potensi-potensi yang dapat mendukung pencapaian visi dan misi dinasperhubungan dari bidang-bidang teknis.
6. Penyusunan laporan inventarisir kendala dan potensi dalam pencapaian visi dan misi Dinshub

7. Pengevaluasian kegiatan bulanan
8. Penghimpunan dan penyusunan program pelaksanaan kegiatan anggaran keuangan di dinshub
9. Penyusunan laporan visik keuangn

d. Kepala Sub Bagian Kepegawaian Dan Umum

kepala sub bagian kepegawaian dan umum memiliki fungsi sebagai

berikut:

1. Penyusunan rencana pelaksanaan tugas sub bagian kepegawaian dan umum.
2. Pengelola administrasi persuratan kepegawaian dan pengelola kearsipan.
3. Pengelola administrasi kepegawaian
4. pelaksana administrasi. Pencatatanaset dan barang milik negara maupun daerah.
5. Pendokumentasian pelaksanaan acara-acara dinas.
6. Pengumpulan data dan informasi dari bidang dilingkungan dinas.
7. Pemutakhiran informasi publik dibidang perhubungan.
8. Penghimpunan peraturan perundang-undangdi bidang perhubungan.
9. Menghadiri rapat-rapat kedinasan sesuai dengan disposisi atasan.
10. Mengevaluasi pelaksanaan tugas sub bagian kepegawaian dan umum.

e. Bidang lalu lintas dan angkutan jalan

Kepala bidang lalu lintas dan angkutan jalan memiliki fungsi sebagai

berikut:

1. Penyiapan barang perumusan kebijakan dibidang lalu lintas jalan, angkutan dan terminal.

2. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan dalam rangka peningkatan aksesibilitas dan konektivitas lalu lintas dan angkutan jalan.
3. Penyiapan bahan pelaksana kebijakan dan pembinaan serta fasilitasi urusan dibidang-dibidang lalu lintas jalan ,angkutan jalan dan terminal.
4. Penyiapan data dan informasi
5. Mengikuti rapat teknis terkait bidang yang bersangkutan.
6. Pengevaluasian pelaksana tugas lalu lintas dan angkutan jalan.
7. Pelakasaan tugas lain yang di berikan Kepala Dinas.

f. bidang prasarana dan keselamatan

1. Penyiapan bahan rencana program pemantauan dan analisis kerja oprasional prasarana jalan dan perkeretaapian.
2. Penyusunan bahan **rencana program usulan** peningkatan kaapasitas jalan, terminal dan kebutuhan lalu lintas.
3. Penyiapan, penyusunan dan evaluasi bahan kebijakan pelaksanaan penyelenggaraan audit keselamatan jalan, *inspeksi* lalu lintas jalan serta analisis dampak lalu lintas.
4. Penyiapan perumusan bahan rencana program perbaikan lokasi potensi kecelakaan dan kemacetan lalu lintas dan jalan di provinsi
5. Penyusunan bahan kebijakan pedoman dan standar teknis pelaksana keselamatan
6. Penyiapan penyusunan bahan rencana program peningkatan sarana lalu lintas angkutan jalan

1	IV	-	-	-	-	-	-	2	5	7	12%
2	III	-	-	-	-	1	-	13	1	15	40%
3	II	-	-	-	-	-	-	5	-	5	10%
4	I	-	-	-	3	-	-	17	-	20	40%
JUMLAH										32	100%

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah 2018

Berdasarkan tabel 4.2 diatas maka dapat diketahui bahwa keadaan pegawai berdasarkan pendidikan di Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah berjumlah 32 orang pegawai negeri sipil. dimana, golongan IV berjumlah 7 orang dengan tingkat pendidikan masing-masing s1 sebanyak 2 orang, dan s2 sebanyak 5 orang, golongan III berjumlah 15 orang pegawai negeri sipil dengan tingkat masing-masing DII sebanyak 1 orang , s1 sebanyak 13 orang dan s2 sebanyak 1 orang pegawai. golongan II berjumlah 5 orang pegawai dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 5 orang dan golongan I berjumlah 20 orang pegawai , dengan tingkat masing-masing D1 sebanyak 3 orang dan S1 sebanyak 17 orang pegawai.

c. keadaan pegawai di dinas perhubungan kabupaten mamuju tengah menurut eselon untuk lebih jelasnya di lihat tabel 4.3

Eselon	Jumlah
IV A	1
IV B	6
IIIA	-

IIIB	15
II	5
I	20
Jumlah	32

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah 2018

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa DI Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah eselon dengan tingkat eselon IVA sebanyak 1 orang dan IVB sebanyak 6 orang pegawai, sedangkan IIIA sebanyak 0 orang dan IIIB sebanyak 15 orang pegawai, sedangkan pegawai eselon II sebanyak 2 orang pegawai dan eselon I sebanyak 20 orang pegawai negeri sipil.

B. Kinerja Pegawai Di Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah

Kinerja yang baik adalah kinerja yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai standar yang telah ditetapkan. Akan tetapi dalam kinerja tersebut harus memiliki beberapa kriteria agar meningkatkan produktivitas sehingga yang diharapkan bisa berjalan sesuai apa yang diinginkan. Untuk meningkatkan sebuah kinerja yang baik haruslah mengintrospeksi diri demi tercapainya sebuah kinerja yang tepat dan baik dimasa yang akan datang, bekerja sesuai pada aturan, porsi, dan tugasnya masing-masing. Namun hal tersebut tidaklah mudah seperti membolak-balikan telapak tangan tetapi harus ada action keikutsertaan manajemen untuk mengontrol dan memberikan teknik cara agar bisa terjaminnya sebuah kualitas mutu dan ketepatan sehingga karyawan mudah bekerja tanpa ada rasa terbebani dan hubungan antara pihak pengelola dengan bawahan semakin

kuat. untuk lebih jelasnya akan diberikan penjelasan beberapa pendapat mengenai defenisi kerja.

Melayu S.P Hasibuan (2001:34) mengemukakan kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. sedangkan menurut wungu dan Brotoharsojo (2003:58) mengemukakan bahwa kinerja adalah kuantitas dan kualitas hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dibandingkan terhadap target atau sasaran kinerja individu pada jabatannya. untuk lebih jelasnya menurut Ambar Teguh Sulistiyani (2003-223) kinerja seseorang merupakan kombinasi dan kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya.

a. Kualitas

Kualitas merupakan mutu, melakukan hal secara benar, bagaimana dalam mencapai sebuah sasaran, bermutu dan *efisiensi*. Dan bagaimana dalam instansi publik untuk menjalankan kualitas nya baik dalam sebuah kinerja individu, kelompok dan organisasi untu menunjang organisasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf sub bagian kepegawaian dan umum di Dinas Kabupaten Mamuju Tengah, mengenai mutu, dapat dilihat sebagai berikut :

“.. yah pastinya dek, tugas kami di sini untuk memudahkan pelayanan dan pengawasan baik dalam bidang transportasi, keselamatan lalu lintas dan terutama keselamatan penumpang. Baik itu pelayanan transportasi maupun pelayanan umum karena dengan pelayanan yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik pula dan itu menunjukkan kwalitas mutu kerja kami”.(Hasil Wawancara, AS 6 maret 2018)

Di tambahkan oleh Kepala dinas perhubungan kabupaten mamuju tengah mengenai melakukan hal secara benar dapat dilihat sebagai berikut:

“.. begini dek, karena kabupaten ini kabupaten baru dan kita masih kekurangan orang-orang yang memiliki keahlian di bidangnya jadi kami di sini sudah berusaha sebaik mungkin dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing dalam setiap jabatan guna tercapainya kualitas kinerja yang baik dan saya sebagai kepala dinas perhubungan kabupaten mamuju tengah yang bertanggung jawab penuh untuk mengkoordinasi bawahan saya dan saya rasa kami melakukan hal yang pastinya sesuai visi dan misi Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah“(hasil wawancara,HAG 6 maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf sub bagian kepegawaian dan umum di Dinas Kabupaten Mamuju Tengah, Cara mencapai sebuah sasaran dapat dilihat sebagai berikut :

“..untuk melaksanakan kinerja yang baik atau buruknya kami perlu adanya kualitas kerja sebagai pedoman penting agar kinerja dapat berjalan sesuai dengan target , tujuan dan sasaran kami dalam visi dan misi dinas perhubungan kabupaten mamuju tengah.”(hasil wawancara,AM 6 maret 2018)

Di tambahkan dengan staf sub bagian perencanaan dan keuangan di Dinas Kabupaten Mamuju Tengah mengenai pencapaian sebuah sasaran dapat dilihat sebagai berikut :

“.. untuk melaksanakan pekerjaan kami ya tentunya harus ada kualitas yang memotifasi untuk melihat apakah kinerja kami dapat berjalan sesuai target n tujuan yang telah di tentukan”. “.(hasil wawancara,ID 6 maret 2018)

Berdasarkan penuturan dari beberpa informan penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam mencapai kualitas didalam sebuah kinerja yang baik, para pegawai harus menjalankan tugasnya sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki dan pemimpin mempunyai peran penting untuk mengkoordinasi , mengarahkan dan memiliki kemampuan mempengaruhi dan menggerakkan para

bawahannya untuk bekerja mencapai sebuah tujuan yang berkualitas, efektif, efisien dan bermutu agar mencapai tujuan sasaran organisasi. dalam sebuah organisasi, kepemimpinan memegang peran yang sangat penting, pemimpin harus dapat mempengaruhi dan menggerakkan bawahannya agar mencapai kinerja yang berkualitas dan bermutu, yaitu suatu semangat kerja yang maksimal. dalam mencapai tujuan organisasi seperti apa yang diharapkan maka sangat dibutuhkan suatu gaya kepemimpinan yang sesuai visi dan misi organisasi.

kualitas juga merupakan suatu keadaan yang harus dijadikan patokan agar mendapatkan kinerja yang baik di masa yang akan datang. kualitas juga merupakan arah dalam suatu kinerja yang harus terselesaikan sesuai target. dan dari itu dilakukan kinerja yang efektif agar mencapai tujuan kinerja yang berkualitas. untuk mencapai tujuan. Diperlukan kinerja yang berkualitas baik dalam individu dan kelompok. kinerja individu maupun kelompok dikatakan berhasil apabila mencapai tujuan secara berkualitas sesuai dengan target dan bermutu.

Menetapkan tujuan kinerja sangat perlu dalam organisasi akan tetapi tak hanya tujuan yang ingin dicapai, akan tetapi bagaimana kinerjanya dapat tercapai secara berkualitas. baik dalam proses manajemen yang memastikan bahwa setiap pegawai tahu peran apa yang harus mereka lakukan dan hasil apa yang harus mereka capai dalam setiap organisasi.

b. Kuantitas

Kuantitas merupakan bentuk satuan ukur yang terkait dengan jumlah, hasil kerja, dan dinyatakan dalam ukuran angka atau dapat dipadankan dengan angka,

atau jumlah kerja yang dilaksanakan oleh seorang pegawai dalam suatu periode tertentu, dan sebuah hasil kerja yang maksimal dalam pengukuran kinerja, serta dinyatakan dalam ukuran angka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sub bagian perencanaan dan keuangan di Dinas Kabupaten Mamuju Tengah, penjualan karcis dapat dilihat sebagai berikut :

“..dalam perharinya dek biasa mencapai 350 biasa kurang dan biasa lebih, tidak pasti karna dalam penjualan tiket / karcis kendaraan itu sebesar Rp3000 serta kami freekan biaya parkir penumpang yang masuk di area terminal kayu mangiwang kabupaten mamuju tengah.” (hasil wawancara, AT 6 maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan sub bagian kepegawaian dan umum di Dinas Kabupaten Mamuju Tengah, sebuah hasil kerja dapat dilihat sebagai berikut :

“..dalam hal karcis kendaraan di Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah semua pegawai bagian lapangan kami sudah berikan tugas sebagaimana seharusnya dan terminal kayu mangiwang kabupaten mamuju tengah sudah memberikan target dalam pembayaran tiket yang sudah di tetapkan sebesar Rp 3000 ini sudah tetap dan wajib. Dari pantauan kami di kantor mereka menjalankan tugas nya secara benar ,tepat dan jujur.” (hasil wawancara, J 6 maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai di lapangan di Dinas Kabupaten Mamuju Tengah, tarif penjualan karcis kendaraan dapat dilihat sebagai berikut :

“..betul sekali dek, di sini biaya tiket/karcis kendaraan sebesar Rp 3000 dan itu sudah ditetapkan setiap kendaraan yang sudah di anjurkan untuk membayarnya di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah dan itu sudah wajib hukumnya.” (hasil wawancara, R 6 maret 2018)

Hasil wawancara tersebut di dukung oleh salah satu pengemudi bus transportasi Di Dinas Perhubungan Dan Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah, dapat dilihat sebagai berikut :

“..betul sekali mbak, setiap kendaraan yang masuk terminal kayu mangiwang wajib membayar iuran sebesar Rp 3000 dan itu wajib jika tidak kami akan di beri sanksi untuk membayar sebanyak 10 kali dari iuran wajib nya .” (hasil wawancara,A 6 maret 2018)

Berdasarkan penuturan dari beberapa informan penulis dapat menyimpulkan bahwa setiap suatu organisasi memiliki satuan ukur yang dapat diukur baik dari sebuah pendapat ataupun kinerja individu, dalam Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah, beberapa informan menyebutkan bahwa dalam penjualan karcis kendaraan diwajibkan untuk membayar iuran sebesar Rp 3000 dan hal ini tetap diterapkan di terminal sepanjang peroprasian normal, dan dalam penjualan karcis kendaraan hal itu tidak menyulitkan sama sekali sebagian pengemudi karna dianggap wajar dan tetap pada aturan yang dimana dalam menunjang prekonomian daerah, daerah sendiri memiliki daya guna BUMN yang dimana digunakan untuk memudahkan dan melayani masyarakat agah lebih baik dan sejahtera kemudian kinerja dapat dilihat dengan prestasi kerja yang dapat diukur melalui kemampuan dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik.

BUMN adalah badan usaha milik negara guna menunjang perekonomian negara, dalam hal ini BUMN didirikan negara dalam instansi pemerintah berbentuk pelayanan guna menciptakan kemudahan masyarakat dalam berbagai bidang termasuk salah satunya Terminal Kayu Mangiwang itu sendiri. dan betul terminal tersebut dapat memudahkan masyarakat luas baik masyarakat mamuju tengah maupun diluar mamuju tengah yang beroperasi diterminal tersebut.

Sehingga tidak sedikit masyarakat ataupun pengemudi dan penumpang merasa lebih puas dan merasa mudah untuk melakukan sebuah perjalanan, dan hal ini tentu dapat dilihat dari Kinerja Pegawai Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah, sebuah kinerja dapat dilihat dari kenyamanan dan kepuasan masyarakat hal itu sudah menjadi tolak ukur sebuah kinerja jadi Kinerja Pegawai Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah kuantitas kinerjanya dapat dilihat melalui kepuasan dan kenyamanan masyarakat.

c. Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas merupakan suatu tujuan atau target, maka haruslah ada pelaksanaan yang merupakan proses kegiatan yang bersinambungan dari sebuah pelaksanaan dengan pelimpahan wewenang. Dalam pelimpahan wewenang seseorang harus memiliki jabatan yang telah ditentukan sehingga adanya tugas yang harus dijalankan dalam hal ini tugas atau pelaksanaan tugas sebuah jabatan instansi ada batasan dan aturannya. pelaksanaan tugas memberikan jasa kepada masyarakat dan menjalankan sebuah kewajiban sebagai seorang pegawai menjalankan hak dan kewajiban, mewujudkan suatu tujuan atau target, dan dan efektifitas serta kecekatan dalam kinerjanya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sub bagian kepegawaian dan umum di Dinas Kabupaten Mamuju Tengah, menjalankan hak dan kewajiban dapat dilihat sebagai berikut :

“..begini dek di semua sebuah jabatan dan kedudukan pasti ada wewenang dan fungsi jabatannya, dalam hal itu semua jabatan memiliki tugas yang berbeda-beda dalam organisasi baik itu pula disetiap jabatannya, sehingga saya pribadi selalu berusaha sebaik mungkin untuk melaksanakan tugas saya bagaimana semestinya, agar hak dan kewajiban

saya bisa berjalan bagaimana semestinya untuk tujuan di Dinas Perhubungan Mamuju Tengah.” (hasil wawancara,J 6 maret 2018)

Hasil wawancara di atas didukung dengan informan selaku staf sub bagian program kepegawaian dan umum, di Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah, mengenai hak dan kewajiban dapat dilihat sebagai berikut:

“..benar sekali , dalam Dinas perhubungan kabupaten mamuju tengah selalu mengutamakan hak dan kewajiban agar tetap berkesinambungan dan tidak berat sebelah dek, sebagaimana wewenang yang telah dilimpahkan bapak kepala dinas kepada kami, agar tercapainya tujuan secara berkualitas dan sesuai dengan target yang harus dicapai. (hasil wawancara,AM 6 maret 2018)

Hasil wawancara diatas di dukung Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah,mengenai hak dan kewajiban sekaligus mewujudkan suatu target dapat dilihat sebagai berikut:

“..betul sekali nak, kami di sini selalu mengedepankan pelaksanaan tugas yang dipegang masing-masing dari setiap jabatan dan wewenang maupun hak dan kewajiban, termasuk saya selaku kepala dinas di sini, selalu berusaha menjalankan tugaas atau melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab saya agar mencapai tujuan atau target yang telah tertera pada visi-misi kami. (hasil wawancar, HAG 6 maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bidang lalu lintas dan angkutan di Dinas Kabupaten Mamuju Tengah, sebuah hasil kerja dapat dilihat sebagai berikut

‘..ya, kalo saya liat dek di lapangan semua pegawai yang bertugas di lapangan sangat cekatan dalam menjalankan tugasnya baik itu dalam mengatur transportasi, pemungutan karcis kendaraan dan pelayanan kepada masyarakat dan pengemudi kendaraan itu membuat waktu yang mereka lakukan sangat bisa di minimalisir sehingga kinerja mereka lebih efektif.” (hasil wawancara,HS 6 maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa menurut informan pertama setiap pegawai memiliki jabatan dan wewenang yang berbeda-beda dan setiap jabatan yang dipegang memiliki tugas yang berbeda-beda sehingga informan selaku pegawai di staf melakukan kinerjanya secara sesuai

wewenang dan pegawai harus dapat menjalankan hak dan kewajibannya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dan kewajibannya. Tugasnya di masing-masing bidang dan jabatannya seperti yang telah ditetapkan dalam organisasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah, Dengan demikian pegawai harus lebih terarah dan tepat pada sasaran yang telah ditetapkan. Sehingga pelaksanaan tugas dari pegawai sangat berperan penting untuk kemajuan organisasi dan didalam Terminal Kayu Mangiwang lebih baik dari sebelumnya.

d. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan keadaan dimana wajib memegang sesuatu, sehingga berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dengan menanggung akibatnya, Mustari (2011:21) tanggung jawab adalah sikap atau perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagaimana yang dilakukan kepada diri sendiri, masyarakat, alam dan tuhan. Sehingga tanggung jawab merupakan sebuah tanggungan yang memang wajib untuk di pikul baik diri sendiri dan dalam jabatannya, baik dalam hak dan kewajiban, *liability* dan *responsibility*, serta memikul dan menanggung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf sub bagian perencanaan dan keuangan di Dinas Kabupaten Mamuju Tengah, menjalankan hak dan kewajiban dapat dilihat sebagai berikut :

“..saya pribadi dek menurut saya semua kinerja pegawai disini sangat bertanggung jawab sebab jika tidak maka terminal ini akan berantakan tidak seperti saat ini.” (hasil wawancara, 6 maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf sub bagian perencanaan dan keuangan di Dinas Kabupaten Mamuju Tengah, menjalankan hak dan kewajiban dapat dilihat sebagai berikut:

“..Iya dek semua pekerja disini sangat berpegang teguh kepada wewenang yang diberikan kepadanya dari bapak kepala dinas sebab kami disini dilihat dari kinerjanya untuk menjabat wewenang yg lebih tinggi, jadi kalo wewenangnya tinggi tanggung jawabnya juga tinggi, jadi sejalan kok dek antara hak dan kewajibannya di dinas perhubungan dan semua pegawai di Terminal Kayu Mangiwang Kabupaten Mamuju Tengah.” (hasil wawancara, AT 6 maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan sub bagian perencanaan dan keuangan di Dinas Kabupaten Mamuju Tengah, menjalankan hak dan kewajiban dapat dilihat sebagai berikut:

“..pastinya dek kami disini dipercayakan memegang jabatan serta tanggung jawab yang memang harus kami pegang, apalagi saya pribadi disini dipercaya untuk memegang jabatan sebagai perencanaan dan keuangan tentu berat tanggungjawab yang saya pegang dan insyaallah semampu saya , saya akan amanah dan bertanggungjawab.” (hasil wawancara, HT 6 maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa pegawai memang diwajibkan memiliki tanggungjawab atas jabatan yang dikendalikannya, termasuk dalam mengendalikan antara hak dan kewajiban antara hak dan wewenang, semua seorang pegawai baik dari skala kecil maupun skala besar memiliki hak dan tanggungjawab bergantung pada jabatan nya semakin tinggi jenjang hirarki atau wewenangnya semakin tinggi pertanggungjawabannya dalam kinerja, oleh sebab itu seorang pegawai dituntut untuk terus bekerja sesuai prosedur dan wewenangnya, tidak dengan haknya saja karena sebuah kualitas yang baik dalam pegawai tergantung bagaimana cara dia menjalankan tugasnya

dan sebuah kualitas yang bagus ada seorang kepala organisasi yang menjalankannya oleh sebab itu harus seimbang nya hak dan kewajbna harus seimbang antra tugas dan tanggung jawabnya.

C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Di Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah

a. kemampuan

Kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan tidak sama satu dengan yang lainnya. setiap manusia mempunyai kemampuan berpikir. kemampuan (ability) merupakan kecakapan seseorang (kecerdasan dan keterampilan) dalam memecahkan persoalan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku staf bagian kepegawaian dan umum Di Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah, mengenai target dan kapasitas pegawai dapat dilihat sebagai berikut:

“..iya dek, saya bekerja sesuai prosedur di kantor dan saya usahakan menyelesaikannya secara cepat ,tepat dan berkualitas dan tepat pada sasara/target .”(hasil wawancara, AM 6 maret 2018)

Hasil wawancara tersebut di dukung dengan jawaban informan selaku staf bagian program kepegawaian dan umum di Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah, mengenai target dan kapasitas dapat dilihat sebagai berikut:

”.. betul sekali, jika saya dapat menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya secara efektifas dan efisiensi ,itu termasuk kinerja saya memenuhi syarat sehingga saya dapat kemungkinan naik jabatan dan di promosikan.” (hasil wawancara,AS 6 maret 2018)

Hasil wawancara tersebut di dukung dengan jawaban informan selaku staf bagian perencanaan dan kepegawaian di Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah, mengenai target dan kapasitas dapat dilihat sebagai berikut:

“..saya bekerja dan memanfaatkan kemampuan yang saya miliki dan saya peroleh dari pelatihan atau seminar agar kemampuan saya dapat tersalurkan dan kemampuan saya dapat lebih maksimal lagi.” (hasil wawancara, AT 6 maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pegawai dilapangan Di Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah, mengenai kesanggupan dalam melakukan segala hal pegawai dapat dilihat sebagai berikut:

“..tergantung sih dek kalo kantor ngasih tugas diluar wewenang kami, pasti kami semua di lapangan akan menolak , sebenarnya sanggup. tapi, semua punya batasan dalam jabatan.” (hasil wawancara, I 6 maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku bidang lalu lintas dan angkutan jalan Di Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah, mengenai potensi dalam suatu bidang dapat dilihat sebagai berikut:

“..begini dek, kami disini tidak semua sesuai dengan jurusan ataupun dasar yang dimiliki, akan tetapi kami disini selalu berusaha belajar dan terus belajar agar dapat melakukan tugas sesuai dengan bidang yang kami jabat saat ini.” hasil wawancara, 6 maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa kemampuan atau ability seseorang tidak lain adalah potensi yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan dan menyelesaikan pekerjaan. Seseorang pegawai dapat mencapai hasil yang memuaskan dalam bekerja tergantung dari kemampuan dan kecakapannya. dan tidak lepas dari beberapa yang memang harus diperhatikan bagaimana seorang pegawai harus cerdas dalam melakukan tugasnya agar tercapai pada target sasaran organisasi, dari beberapa pegawai yang penulis wawancarai adapun pegawai yang tidak menempatkan jabatan dengan pendidikan karna faktor kekurangan tenaga kerja hal itu sekaligus dapat menghambat dan sedikit menunjang kinerja. akan tetapi para pegawai di Dnas Perhubungan dan Terminal

Kayu Mangiawang Mamuju Tengah tetap berusaha mengedepankan kualitas skinerja yang baik.

b. Motivasi

Motivasi adalah sesuatu yang timbul dari dalam diri sebagai sebuah kekuatan seseorang secara sadar untuk melakukan aktifitas yang dapat menghasilkan sesuatu perubahan secara nyata untuk membantu dirinya sendiri dan orang lain dalam menangani permasalahan yang dihadapinya sehingga dapat memberikan kepuasan bagi dirinya dan juga bagi masyarakat. motifasi seseorang untuk melakukan kegiatan muncul karena merasakan perlunya untuk memenuhi kebutuhan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku staf bagian program kepegawaian dan umum di Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah, mengenai kebutuhan fisiologi dapat dilihat sebagai berikut:

“..begini dek, ketika kinerja kita bagus maka kita akan naik pangkat itulah sebabnya saya termotifasi untuk bekerja lebih baik lagi karena kalo kinerja saya bagus maka saya akan naik pangkat otomatis gaji saya juga naik”.(hasil wawancara,AS 6 maret 2018)

Hasil wawancara tersebut didukung dengan informan selaku staf bagian program kepegawaian dan umum di Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah, mengenai kebutuhan fisiologi dapat dilihat sebagai berikut:

“..keinginan pribadi saya untuk menghasilkan kualitas dan kuantitas kinerja yang tinggi memotivasi saya untuk terus bekerja agar apa yang saya inginkan dapat tercapai seperti promosi kenaikan pangkat dan reward lainnya.”(hasil wawancara ,AM 6 maret 2018)

Hasil wawancara tersebut di dukung dengan jawaban informan YR selaku sekretaris di Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah, mengenai kebutuhan fisiologi dapat dilihat sebagai berikut:

“..iya dek, dengan adanya reward yang diberikan kepada pegawai yang kinerjanya bagus itu sangat memotivasi mereka dalam bekerja untuk menjaga usahanya agar lebih baik , juga memotifasi pegawai lainnya untuk lebih baik lagi. “. (hasil ,YR wawancara 6 maret 2018)

Hasil wawancara tersebut di dukung oleh jawaban informan selaku staf bagian perencanaan dan keuangan di dinas perhubungan kabupaten mamuju tengah, mengenai kebutuhan fisiologi dapat dilihat sebagai berikut:

“.. saya selalu memotivasi diri saya sendiri dengan membandingkan Kinerja saya dengan mereka yang berprestasi sehingga saya dapat berprestasi seperti mereka dan naik promosi.” (hasil wawancara,IH 6 maret 2018)

hasil wawancara tersebut didukung dengan jawaban informan selaku kepala bagian perencanaan dan keuangan di Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah, mengenai kebutuhan fisiologi dapat dilihat sebagai berikut:

“..terkadang untuk meningkatkan kinerja seperti mengikuti pelatihan-pelatihan dan membutuhkan biayaya dan waktu sehingga harus betul-betul membagi waktu.” (hasil wawancara,AT 6 maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa motivasi sangat berpengaruh penting dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Karena apabila pegawai pegawai mempunyai motivasi untuk mencapai tujuan pribadinya, maka mereka harus meningkatkan kinerja . meningkatkan kinerjanya maka akan meningkat pula kinerja organisasinya. Dengan demikian,

meningkatnya motivasi pegawai akan meningkatkan kinerja individu, kelompok, maupun organisasi. maka dari itu perlunya sebuah penghargaan dengan peluang pendidikan, seperti pelatihan, menghadiri konprensi, diklat-diklat, yang memungkinkan mereka mempertahankan bidangnya.

Motivasi adalah suatu hasrat atau keinginan yang timbul pada diri seseorang untuk melakukan tindakan-tindakan dalam mencapai target atau hasil yang diharapkan. Seorang pegawai dapat termotivasi dengan membandingkan kinerjanya dengan kinerja pegawai yang lainnya yang lebih berprestasi sehingga muncul dorongan untuk lebih berprestari dari pegawai yang berprestasi tersebut, karena seseorang berperilaku tertentu di dorong oleh berbagai macam kebutuhan yang harus dipenuhi.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju Tengah Dan Terminal Kayu Mangiwang maka dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

1. kinerja pegawai di dinas perhubungan kabupaten mamuju tengah sudah efektif melihat kualitas dan kuantitas yang ingin dicapai. para pegawai betul-betul bekerja dengan sangat maksimal sehingga dapat memenuhi standar SOP yang ada didinas perhubungan.
2. faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai diterminal kayu mangiwang kabupaten mamuju tengah, pegawai lebih giat dan gigih dalam melaksanakan tugas yang mereka jabati dibidang masing-masing tepat waktu dan berkualitas pegawai sangat termotifasi dengan apa yang diberikan oleh atasan mereka seperti promosi jabatan, kenaikan pangkat dan penghargaan lainnya

B. SARAN

Adapun saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Diharapkan kepala dinas kabupaten mamuju tengah menempatkan pegawai menurut jenjang karir atau pendidikannya.
2. Diharapkan Kepala Dinas memperhatikan pegawai dan tidak mengosongkan staf sub bagian tertentu.

3. Diharapkan kepala dinas tidak berhenti memberikan motivasi dan penghargaan kepada pegawai yang memiliki kinerja yang baik.