

## Kinerja Inspektorat Daerah Kota Dumai

Rumini<sup>1</sup>, Meyzi Heriyanto<sup>2</sup>, Hasim As'ari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Magister Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

Email: [arumhaqi@gmail.com](mailto:arumhaqi@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan mendeskripsikan kinerja Inspektorat Daerah Kota Dumai dalam melaksanakan fungsinya. Mengidentifikasi hambatan yang dihadapi oleh Inspektorat Daerah Kota Dumai dalam melaksanakan fungsinya. Jenis penelitian adalah **kualitatif** bersifat deskriptif, menggunakan teori kinerja organisasi publik Agus Dwiyanto dengan indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab dan akuntabilitas. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang digunakan ialah data primer dan data sekunder. Informan dalam penelitian ini adalah orang yang mengetahui permasalahan penelitian secara mendalam. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini adalah 9 orang. Berdasarkan analisis data dengan menggunakan teori Agus Dwiyanto tentang pelayanan kinerja organisasi publik belum sepenuhnya memenuhi kriteria kinerja yang optimal. Pada indikator produktivitas, belum optimal karena belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat yaitu terpenuhinya jumlah sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas, petugas yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya, belum efisien karena anggaran untuk pengembangan SDM belum menjadi prioritas utama. Kualitas layanan inspektorat telah memuaskan masyarakat, hanya saja perlu mensosialisasikan layanan online karena masyarakat belum mengetahui adanya layanan pengaduan yang ada di Inspektorat Daerah. Aparat pengawas yang ditugaskan untuk melaksanakan pemeriksaan ke lapangan masih terkendala dengan latar belakang pendidikan APIP Responsivitas dan daya tanggap petugas belum optimal, karena masih banyak keluhan akibat waktu pelayanan belum sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Sering terjadi keterlambatan laporan hasil pemeriksaan, karena keterbatasan jumlah dan kompetensi aparat pengawas. Tanggung jawab kinerja Inspektorat Daerah telah sesuai dengan prinsip administrasi yang benar dan tidak melanggar ketentuan yang sudah ditetapkan. Sedangkan akuntabilitas, pelaporan kinerja inspektorat telah dilaksanakan dengan tanggung jawab, tugas yang diberikan dilaksanakan dengan baik walaupun ditengah kekurangan jumlah personil. Penelitian menemukan faktor penghambat kinerja Inspektorat Daerah Kota Dumai adalah jumlah dan kompetensi aparat pengawas di Inspektorat daerah, terbatasnya jumlah anggaran, dukungan dari atasan, peranan pejabat, dan tidak bebas nilai.

**Kata kunci:** *Kinerja Organisasi, Inspektorat Daerah, APIP dan Pengawasan.*

### Abstract

Study this aim for evaluate and describe performance Dumai City Regional Inspectorate in doing function . Identify obstacles faced by Dumai City Regional Inspectorate in doing function. Type study is **qualitative** character descriptive, using theory performance organization public Agus Dwiyanto with indicator productivity, quality service, responsiveness, responsibility and accountability. Technique data collection is interviews , observations , and documentation . Informant in study this is the one who knows problem study by deep . As for amount informant in study this is 9 people. Based on data analysis with use theory Agus Dwiyanto about service performance organization public not yet fully Fulfill criteria optimal performance . On indicator productivity , not yet optimal because not yet fully Fulfill hope community that is fulfillment amount source power competent human and

quality , responsible officer in doing task , not yet efficient because budget for HR development yet becomes priority main . Quality service inspectorate has satisfying society , only just need socialize online service because Public not yet knowing existence service complaints in the Regional Inspectorate . Responsiveness and power responsive officer not optimal, because still many complaint consequence time service not yet in accordance with set time. Often occur lateness report results check , because limitations amount and competence apparatus supervisor . Responsibility performance The Regional Inspectorate has in accordance with principle proper administration and no violate the conditions that have been set . Whereas accountability , reporting performance inspectorate has held with responsibilities , tasks assigned held with good although in the middle deficiency amount personnel . Study find factor blocker performance Inspectorate City Area Dumai is amount and competence apparatus superintendent at Inspectorate area , limited amount budget , support from boss, role office , and no free value .

**Keywords:** *Performance Organization , Regional Inspectorate , APIP and Supervision*

## **PENDAHULUAN**

Pelimpahan tugas dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah melalui otonomi daerah disertai dengan pelimpahan keuangan untuk penyelenggaraan negara. Untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan, pemborosan, kebocoran dan penyelewengan dalam keuangan daerah, maka pemerintah daerah harus melakukan pengawasan. Pengawasan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah adalah proses kegiatan yang ditujukan untuk menjamin agar pemerintahan berjalan secara efisien dan efektif sesuai dengan rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Inspektorat sebagai salah satu pilar manajemen pemerintahan yang bertanggungjawab melakukan pengawasan atas jalannya pemerintahan, wajib melakukan antisipasi dan menyiapkan strategi untuk mengantisipasi tuntutan perubahan lingkungan strategis tersebut dalam rangka mengambil peran dan memberikan kontribusi yang maksimal bagi peningkatan penyelenggaraan pemerintahan menuju tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*).

Inspektorat Daerah Kota Dumai menyadari bahwa keberadaannya diharapkan dapat memberikan sumbangsih yang berharga bagi Pemerintah Kota Dumai khususnya dan masyarakat pada umumnya. Melalui pengawasan yang dilakukannya, Inspektorat Daerah Kota Dumai berusaha memotivasi auditan untuk melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan Pemerintah Kota Dumai sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta berusaha memberikan kontribusi kepada Pemerintah Kota Dumai dan masyarakat. Inspektorat Daerah Kota Dumai berperan menciptakan manajemen kepemerintahan yang baik sehingga Pemerintah Kota Dumai agar dapat memberikan pelayanan prima yang maksimal kepada masyarakat umum secara efektif, efisien, serta responsif.

Rencana program dan kegiatan adalah cara untuk melaksanakan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan serta upaya yang dilakukan untuk mengetahui capaian keberhasilan sasaran dan tujuan. Sedangkan Program dimaksud sebagai kumpulan kegiatan yang sistematis dan terpadu untuk mendapatkan hasil yang dilaksanakan OPD guna mencapai sasaran tertentu. Adapun rencana program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Inspektorat Daerah Kota Dumai untuk mendukung pencapaian sasaran adalah sebagai berikut,(Sumber: Rensta Inspektorat 2021-2026) :

1. Program Penunjang urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten /Kota.
  - a. Perencanaan, Penganggaran, dan Evaluasi kinerja Perangkat Daerah
  - b. Administrasi keuangan perangkat daerah
  - c. Administrasi barang milik daerah pada perangkat daerah
  - d. Administrasi kepegawaian perangkat daerah
  - e. Administrasi umum perangkat daerah

- f. Pengadaan barang milik penunjang urusan pemerintah daerah
  - g. Penyediaan jasa penunjang urusan Pemerintahan daerah
  - h. Pemeliharaan barang milik daerah penunjang urusan pemerintahan daerah
2. Program Penyelenggaraan Pengawasan.
    - a. Penyelenggaraan Pengawasan Internal
    - b. Penyelenggaraan pengawasan dengan tujuan tertentu
  3. Program Perumusan Kebijakan, Pendampingan Dan Asistensi.
    - a. Perumusan kebijakan teknis dibidang Pengawasan dan fasilitasi pengawasan
    - b. Pendampingan dan Asistensi.

Sejalan dengan hal tersebut, berdasarkan Peraturan Walikota Dumai Nomor 42 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi serta Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Daerah Kota Dumai. Inspektorat Daerah mempunyai tugas dan fungsi membantu kewenangan Walikota dalam membina dan mengawasi pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan oleh perangkat daerah di lingkungan kerja pemerintah kota Dumai.

Inspektorat Daerah sebagai pengawas internal pemerintah memiliki peran untuk melakukan fungsinya (Mardiasmo, 2005):

1. Pengawasan berupa pencegahan terhadap kesalahan perencanaan, pertanggungjawaban dan pelaporan, pencegahan terhadap kelalaian pegawai daerah dalam melaksanakan sistem dan prosedur, pencegahan terhadap terjadinya kesalahan dalam penggunaan wewenang yang dilakukan oleh pejabat OPD serta mencegah penggelapan maupun korupsi yang terjadi di daerah.
2. Pemeriksaan yaitu proses sistematis untuk mengumpulkan bukti terkait dengan transaksi yang telah terjadi dan menilai kesesuaian transaksi tersebut dengan kriteria atau aturan-aturan yang telah ditetapkan. Dalam melakukan fungsi pemeriksaan, Inspektorat harus menemukan semua kesalahan yang material yang terjadi dalam pengelolaan keuangan daerah.
3. Pembinaan yaitu memberikan petunjuk teknis tentang pengelolaan keuangan yang benar menurut aturan perundangan yang berlaku yang sesuai dengan asas akuntabilitas dan transparansi.

Berdasarkan evaluasi pencapaian target-target pembangunan urusan pengawasan dalam Renstra 2016-2021 maka beberapa permasalahan yang dihadapi adalah sebagai berikut (Sumber : Renstra Inspektorat 2016-2021).

1. Perlunya peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP);
2. Hasil-hasil pengawasan belum sepenuhnya menjadi input terhadap manajemen pemerintahan daerah;
3. Akses layanan dan perlindungan hukum bagi semua masyarakat belum merata;
4. Kapasitas dan kapabilitas pemerintah dalam menyelesaikan berbagai kasus hukum di daerah masih kurang;
5. Penegakan supremasi hukum masih lemah;

Dari segi fungsi-fungsi dasar manajemen, Inspektorat mempunyai kedudukan yang setara dengan fungsi perencanaan atau fungsi pelaksanaan. Sedangkan dari segi pencapaian visi, misi dan program-program pemerintah, Inspektorat Daerah menjadi pilar yang bertugas sebagai pengawas sekaligus pengawal dalam pelaksanaan program yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Sebagai lembaga teknis daerah, Inspektorat Daerah Kota Dumai merupakan unsur penunjang Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh seorang Inspektur yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Adapun tugas penting dari Inspektorat Daerah adalah membantu walikota dalam membina dan mengawasi pelaksanaan urusan

pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan oleh perangkat daerah di Kota Dumai. Produk yang dihasilkan dari pemeriksaan tersebut berupa Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) yang berisikan gambaran pelaksanaan tupoksi obrik dilihat dari aspek pengelolaan keuangan, aspek sumber daya manusia serta aspek sarana dan prasarana yang kemudian dibandingkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan data pada skor *Monitoring Center for Prevention* (MCP) Renaksi KPK Pemerintah Daerah se Provinsi Riau pada tahun 2020, Kota Dumai berhasil meraih peringkat pertama pada area manajemen aset daerah dan optimalisasi pajak daerah pada program pencegahan korupsi melalui perbaikan tata kelola pemerintahan yang dilaksanakan pemerintah daerah di seluruh Indonesia. Sedangkan berdasarkan laporan hasil pemeriksaan Badan Pemeriksaan Keuangan Republik Indonesia perwakilan Provinsi Riau tahun 2021 atas laporan keuangan Kota Dumai tahun 2020 dan laporan hasil pemeriksaan BPK RI tahun 2022 atas Laporan Keuangan tahun 2021 Kota Dumai, menyatakan Kota Dumai berhasil meraih opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP), secara berturut-turut. Namun faktanya, masih banyak permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Daerah di Kota Dumai. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti terdapat beberapa masalah antara lain sebagai berikut;

1. Masih sering terjadinya kasus korupsi di Kota Dumai. Banyaknya kasus korupsi yang melibatkan beberapa oknum pegawai dan kepala daerah yang tersandung masalah hukum karena penyalahgunaan wewenang dinilai sangat memprihatinkan, kasus penyalahgunaan wewenang di daerah Kota Dumai khususnya pada pengadaan barang dan jasa dibidang Konstruksi. Mantan Sekretaris Daerah (Sekda) Dumai, Muhammad Nasir divonis hukuman 7 tahun penjara oleh majelis hakim Pengadilan Tindak Pidana Korupsi (Tipikor) Pekanbaru. Nasir dinyatakan terbukti melakukan korupsi terkait proyek peningkatan Jalan Batu Panjang, Kecamatan Nyirih, Kabupaten Bengkalis, Riau, tahun anggaran 2013-2015, (<https://news.detik.com> pada Kamis, 29 Agustus 2019).
  2. Pertanggungjawaban administrasi keuangan OPD sering melakukan kesalahan berulang. Surat pertanggungjawaban (SPJ) administrasi keuangan dan administrasi penyelenggaraan pemerintahan sering kali ditemukan kesalahan berulang dan ketidakpatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dalam pengelolaan keuangan daerah. Sehingga temuan yang dihasilkan masih berulang-ulang bahkan pada OPD yang sama pada periode pemeriksaan pada tahun yang berbeda-beda. Berdasarkan hasil wawancara dengan Inspektur Pembantu II di Inspektorat Daerah Kota Dumai Bapak "A" pada hari Jum'at tanggal 12 November 2021, seperti berikut ini;  
*"Masih terdapat banyaknya hasil temuan yang berulang-ulang akibat ketidakpahaman OPD terhadap penatausahaan keuangan daerah, saya tidak mengetahui secara pasti, apakah itu merupakan kelemahan inspektorat dalam membina OPD atau memang ada unsur kesengajaan oknum tertentu di OPD yang memang ingin mengambil keuntungan dari penyelenggaraan kegiatan tertentu atau memang merupakan kelalaian tanpa adanya unsur kesengajaan."*
- Dari informasi diatas memperlihatkan bahwa surat pertanggungjawaban OPD masih sering mengulang kesalahan, lemahnya kinerja Inspektorat Daerah Kota Dumai dianggap menjadi salah satu isu dalam pandangan masyarakat.
3. Keterlambatan penerbitan laporan hasil pemeriksaan (LHP). Laporan Hasil Pemeriksaan merupakan salah satu hasil kinerja Inspektorat dari pengawasan yang telah dilaksanakan dan harus memenuhi unsur-unsur antara lain; tepat waktu, lengkap, akurat, objektif, meyakinkan, serta jelas, dan ringkas mungkin. Oleh karena itu, laporan hasil pemeriksaan merupakan hasil

kinerja Auditor dan PPUPD selaku APIP (aparatus pengawas) yang ditunjukkan dengan laporan hasil pemeriksaan yang dapat diandalkan berdasarkan standar yang telah ditetapkan.

4. Persepsi negatif organisasi perangkat daerah terhadap pengawasan Inspektorat. Pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan yang dilakukan Inspektorat tidak semuanya mendapatkan tanggapan yang menyenangkan dari organisasi perangkat daerah, masih terdapat stigma negatif bahwa Inspektorat merupakan lembaga yang hanya mencari-cari kesalahan OPD sebagai objek pemeriksaan. Hal ini didukung pernyataan Inspektur Pembantu II bapak "A" pada hari Jum'at tanggal 12 November 2021.

*"Objek pemeriksaan yaitu OPD atau pegawai yang sedang diperiksa biasanya akan memperlihatkan reaksi yang berbeda-beda. Ada yang menerima baik dengan kooperatif memberikan data yang diminta, dan ada yang enggan diperiksa sehingga enggan menyampaikan data atau tidak menyampaikan data yang diminta sama sekali sampai periode pemeriksaan telah habis."*

Perubahan *mindset* atau persepsi yang berkembang saat ini seharusnya sudah berubah. Masyarakat luas maupun organisasi perangkat daerah harus sudah memahami bahwa Aparatus Pengawas Internal Pemerintah (APIP) bukan lagi sebagai *Watchdog* atau terkesan hanya mencari kesalahan, tetapi APIP mampu berperan sebagai *Early Warning System, Quality Assurance, Solution Maker, Consultative Management* dengan fokus pada terselenggaranya manajemen risiko dan sistem pengendalian intern yang handal oleh manajemen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan mendeskripsikan kinerja Inspektorat Daerah Kota Dumai dalam melaksanakan fungsinya dan mengidentifikasi hambatan yang dihadapi oleh Inspektorat Daerah Kota Dumai dalam melaksanakan fungsinya.

### **Konsep Organisasi**

Menurut Armosudiro (2006), organisasi merupakan suatu struktur pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai tujuan tertentu. Organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang mana terdapat seseorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut dengan bawahan.

Sedangkan menurut Money (1996), organisasi adalah sekelompok orang (dua atau lebih) yang secara formal dipersatukan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Suatu organisasi dibentuk karena mempunyai dasar dan tujuan yang ingin dicapai, sebagaimana yang dikemukakan oleh Mooney. Organisasi adalah bentuk perserikatan manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama. Akan tetapi perlu kita pahami bahwa yang menjadi dasar organisasi, bukan "siapa" akan tetapi "apanya" yang berarti bahwa yang dipentingkan bukan siapa orang yang akan memegang organisasi, tetapi "apakah" tugas dari organisasi.

Organisasi dapat selalu hidup dan berkembang karena adanya manusia yang menggerakkannya. Manusia inilah yang nantinya sebagai aktor dalam sebuah organisasi. Suatu organisasi, baik organisasi atau lembaga pemerintah maupun lembaga yang dinamakan perusahaan atau yayasan semua digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku (aktor) dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan. Tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat pada organisasi lembaga tersebut. Dalam hal ini sebenarnya terdapat hubungan yang erat antara kinerja perorangan dengan kinerja lembaga atau dengan kinerja organisasi.

Sebuah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat. Organisasi yang dianggap baik adalah organisasi yang dapat diakui keberadaannya oleh masyarakat disekitarnya, karena memberikan kontribusi seperti pengambilan sumber daya manusia dalam masyarakat sebagai anggota-anggotanya sehingga menekan angka pengangguran.

Dalam model organisasi ideal yang disebut birokrat menurut Max Weber setiap anggota organisasi dibatasi oleh norma-norma yang mengatur hubungan baik antar anggota organisasi maupun dengan pihak luar organisasi. Norma umum yang menjadi etika dalam birokrat model Weber adalah bekerja dengan keahlian dan spesialisasi dan karenanya pola promosi didasarkan pada kompetensi dan merit, patuh dan taat terhadap perintah atasan dalam jalur hierarki, bekerja mendahulukan kepentingan organisasi daripada kepentingan pribadi, dengan pola interaksi antar anggota maupun pihak luar bersifat impersonal.

### **Konsep Kinerja**

Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia, kinerja diartikan sebagai sesuatu yang ingin dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan seseorang. Banyak batasan yang diberikan para ahli mengenai istilah kinerja, walaupun berbeda dalam tekanan rumusannya, namun secara prinsip kinerja adalah mengenai proses pencapaian hasil. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang).

Bernardin dan Russel (dalam Ruky,2002) memberikan pengertian atau kinerja sebagai berikut: *performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period*. Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. Menurut Irawan (2002), bahwa kinerja (performance) adalah hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati, dan dapat diukur. Konsep kinerja (Performance) dapat didefinisikan sebagai sebuah pencapaian hasil *atau degree of accomplishment* (Rue dan byars, 1981 dalam Keban 1995). Hal ini berarti bahwa, kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Sederhananya, kinerja merupakan produk dari kegiatan administrasi, yaitu kegiatan kerjasama dalam sebuah organisasi atau kelompok untuk mencapai tujuan yang pengelolaannya biasa disebut sebagai manajemen. Kinerja dikatakan sebagai sebuah hasil (output) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (input). Selanjutnya, kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu organisasi. Dalam kerangka organisasi terdapat hubungan antara kinerja perorangan (*individual Performance*) dengan kinerja organisasi (*Organization Performance*). Organisasi pemerintah maupun swasta besar maupun kecil dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan harus melalui kegiatan-kegiatan yang digerakkan oleh orang atau sekelompok orang yang aktif berperan sebagai pelaku, dengan kata lain tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena adanya upaya yang dilakukan oleh orang dalam organisasi tersebut (Sofyan, 2014).

Kinerja atau *performance* adalah hasil kerja oleh pegawai dilihat pada aspek moral dan etika dan kerja sama dengan tidak melanggar hukum untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Kinerja merupakan hasil kerja oleh pegawai atau aparatur dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan wewenang masing-masing yang bisa dipertanggung jawabkan dan dilaksanakan sesuai

prosedur dan perundang-undangan dengan tujuan untuk mencapai suatu organisasi. Pengertian lain menurut Maluyu S.P. Hasibuan bahwa: "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" (Hasibuan, 2001).

Menurut Sedarmayanti(2001), "performance diterjemahkan menjadi kinerja, juga berarti prestasi kerja, pencapaian kerja/hasil kerja/untuk kerja/penampilan kerja." kinerja merupakan hasil pencapaian kerja di mana para pegawai atau aparatur dituntut untuk berupaya semaksimal mungkin menjalankan tugasnya sebaik mungkin. Sebagai seorang profesional maka tugas aparatur sebagai aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan hendaknya dapat memberikan kepuasan. Setelah mengetahui hasil dari Penilaian Prestasi Kerja, maka sudah sewajarnya instansi pemerintah juga memberikan apresiasi kepada para pegawai atau aparatur atas kemampuan atau prestasi kerja yang telah bekerja keras dan memberikan kemajuan yang berarti bagi masyarakat dan pemerintah tersebut sehingga para pegawai merasa dihargai dan akan memunculkan kembali motivasi bekerja yang lebih dari pada sebelumnya.

### **Konsep Kinerja Organisasi**

Kinerja organisasi merupakan indikator tingkatan prestasi yang dapat dicapai dan mencerminkan keberhasilan suatu organisasi, serta merupakan hasil yang dicapai dari perilaku anggota organisasi. Kinerja bisa juga dikatakan sebagai sebuah hasil (output) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (input). Selanjutnya, kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu organisasi.

Menurut Suryadi (2009) bagi suatu organisasi, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi tercapainya tujuan organisasi berarti bahwa, kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Kinerja organisasi yang selalu identik dengan keadaan keuangan organisasi, saat ini tidaklah selalu berhubungan dengan nilai finansial yang dicapai di akhir periode dalam usaha organisasi. Berdasarkan pengertian tentang kinerja organisasi dari beberapa sumber yang telah dikemukakan dapat dilihat bahwa penekanan definisi yang diberikan terdapat pada proses dan hasil akhir yang dicapai organisasi pada periode tertentu. Penilaian yang digunakan berbeda-beda tergantung dari perencanaan awal dan arah kerja organisasi baik dari persepsi keuangan maupun non keuangan. Dengan demikian kinerja organisasi dapat dipandang sebagai hasil dari proses yang dilakukan oleh individu-individu yang ada di dalamnya berdasarkan perencanaan yang telah ditetapkan.

Bahwa misi suatu organisasi itu adalah untuk mencapai tujuan tertentu yang sudah ditetapkan sebelumnya, maka informasi tentang kinerja organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting. Informasi tentang kinerja organisasi dapat digunakan untuk mengevaluasi apakah proses kerja yang dilakukan organisasi selama ini sudah sejalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum. Akan tetapi dalam kenyataannya banyak organisasi yang justru kurang atau bahkan tidak jarang ada yang tidak mempunyai informasi tentang kinerja dalam organisasinya.

Kinerja birokrasi pemerintahan adalah hasil kerja yang dicapai secara kolektif oleh aparatur birokrasi pemerintahan berupa tindakan-tindakan atau aktivitas-aktivitas aparatur birokrasi pemerintahan yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dalam rangka melaksanakan kegiatan organisasi pemerintahan pada kurun waktu tertentu. Melalui pengukuran dan evaluasi kinerja dapat ditentukan tingkat keberhasilan dan kegagalan organisasi dalam mencapai tujuannya.

Pentingnya penilaian dari suatu kinerja organisasi pemerintah dikemukakan oleh Yeremias T. Keban (1995), sebagai berikut:

“Bagi setiap organisasi, penilaian terhadap kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting. Penilaian tersebut dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Penilaian tersebut juga input bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya” (Keban,1995). Ukuran keberhasilan pencapaian tujuan suatu organisasi dapat dilakukan melalui penilaian kinerja. Baik itu penilaian kinerja anggota, maupun penilaian kinerja organisasi. Kinerja anggota pada akhirnya akan bermuara pada kinerja organisasi. Untuk menilai suatu kinerja anggota dibutuhkan indikator-indikator kinerja .

Adapun salah satu tindakan yang tepat dalam memberikan apresiasi kepada pegawai yang telah berdedikasi terhadap pemerintah adalah dengan memberikan sebuah promosi. Adanya pembagian kerja kepada aparatur ditujukan untuk melakukan tugas-tugasnya sesuai tugas, kewajiban dan tanggung jawabnya, dengan demikian kekacauan, konflik kewenangan, timpang tindih ataupun kecenderungan menghindari tanggung jawab yang dapat dielakan.

Kinerja organisasi publik gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran atau tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan/kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program, kebijakan yang ditetapkan. .Kinerja aparatur yang profesional jika instansi pemerintah, ditata secara benar, dengan memperhatikan sasaran atau tujuan organisasi yang mempunyai visi dan misi dengan jelas dan baik, maka akan dapat mempermudah instansi pemerintah dalam memberikan segala pelayanan terhadap masyarakat pada umumnya.

Kinerja birokrasi dapat dilihat melalui berbagai dimensi seperti dimensi akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, responsivitas maupun tanggung jawab. Kinerja birokrasi pada dasarnya memiliki kesamaan substansial yakni untuk melihat seberapa jauh tingkat pencapaian hasil yang telah dilakukan oleh birokrasi pelayanan. Kinerja itu merupakan suatu konsep yang disusun dari berbagai indikator yang sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penggunaannya.

Klasifikasi kinerja yang disampaikan di atas membawa suatu implikasi bahwa konsep tentang kinerja seharusnya diartikan secara luas baik dalam tataran organisasi, dalam proses dan dalam tingkatan individu. Dimana ketiganya sama-sama penting dan saling terkait dalam menentukan tujuan organisasi. Pengukuran kinerja sering digunakan terhadap suatu organisasi sektor publik karena yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sektor publik seringkali dipahami sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang diatur dengan hukum (Mahsun,2006). Jadi seringkali masyarakat mempertanyakan kinerja dari suatu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Untuk mengetahui tindak lanjut dari konsep kinerja organisasi publik, terlebih dahulu diperlukan pengukuran untuk menentukan kinerjanya. Menurut Robertson (Mahsun,2006) memberikan konsep pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa; kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan); hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan; dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Wibowo dan Atmosudirjo (dalam Pasolong,2007) bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang

ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif.

Pengukuran kinerja merupakan instrumen di dalam manajemen pencapaian kinerja. Pengukuran kinerja secara berkelanjutan akan memberikan umpan balik, sehingga upaya perbaikan secara terus menerus akan mencapai keberhasilan di masa mendatang. Dengan informasi pencapaian indikator kinerja, pemerintah daerah diharapkan dapat mengetahui prestasinya secara obyektif dalam periode tertentu. Kegiatan dan program pemerintah daerah seharusnya dapat diukur dan dievaluasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengukuran kinerja merupakan alat manajemen untuk:

1. Memastikan pemahaman para pelaksana dan ukuran yang digunakan untuk pencapaian kinerja.
2. Memastikan tercapainya skema kinerja yang disepakati.
3. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja dan membandingkan dengan skema kerja serta melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja yang telah disepakati.
4. Menjadikan alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi.
5. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi.
6. Membantu memahami proses kegiatan instansi pemerintah
7. Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara objektif.
8. Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan.
9. Mengungkap permasalahan yang terjadi.

Berdasarkan pengertian kinerja pemerintahan di atas, maka kinerja pemerintahan berarti sekelompok orang dalam organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan atau sekumpulan orang dan individu yaitu pegawai negeri yang berada pada badan atau lembaga pemerintah yang menjalankan fungsi atau tugas pemerintahan.

### **Konsep Pengembangan Kinerja Organisasi**

Kinerja bisa juga dikatakan sebagai sebuah hasil (output) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (input). Selanjutnya, kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu organisasi. Bagi suatu organisasi, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Sederhananya, kinerja merupakan produk dari kegiatan administrasi, yaitu kegiatan kerjasama untuk mencapai tujuan yang pengelolaannya biasa disebut sebagai manajemen.

Sebagai produk dari kegiatan organisasi dan manajemen, kinerja organisasi selain dipengaruhi oleh faktor-faktor input juga sangat dipengaruhi oleh proses-proses administrasi dan manajemen yang berlangsung. Sebaik apapun input yang tersedia tidak akan menghasilkan suatu produk kinerja yang diharapkan secara memuaskan, apabila dalam proses administrasi dan manajemennya tidak bisa berjalan dengan baik. Antara input dan proses mempunyai keterkaitan yang erat dan sangat menentukan dalam menghasilkan suatu output kinerja yang sesuai harapan atau tidak.

### **Indikator Kinerja Organisasi**

Untuk menilai kinerja organisasi ini tentu saja diperlukan indikator-indikator atau kriteria-kriteria untuk mengukurnya secara jelas. Tanpa indikator dan kriteria yang jelas tidak akan ada arah yang dapat digunakan untuk menentukan mana yang relatif lebih efektif diantara: alternatif alokasi

sumber daya yang berbeda; alternatif desain-desain organisasi yang berbeda; dan diantara pilihan-pilihan pendistribusian tugas dan wewenang yang berbeda (Bryson, 2002).

Sebagai sebuah pedoman, dalam menilai kinerja organisasi harus dikembalikan pada tujuan atau alasan dibentuknya suatu organisasi. Untuk sebuah organisasi privat/swasta yang bertujuan untuk menghasilkan keuntungan dan barang yang dihasilkan, maka ukuran kinerjanya adalah seberapa besar organisasi tersebut mampu memproduksi barang untuk menghasilkan keuntungan bagi organisasi.

Berkaitan dengan kesulitan yang terjadi dalam pengukuran kinerja organisasi publik ini dikemukakan oleh Dwiyanto (1995), “kesulitan dalam pengukuran kinerja organisasi pelayanan publik sebagian muncul karena tujuan dan misi organisasi publik seringkali bukan hanya kabur akan tetapi juga bersifat multidimensional. Organisasi publik memiliki stakeholders yang jauh lebih banyak dan kompleks ketimbang organisasi swasta. Stakeholders dari organisasi publik seringkali memiliki kepentingan yang berbenturan satu dengan yang lainnya, akibatnya ukuran kinerja organisasi publik dimata para stakeholders juga menjadi berbeda-beda”. Menurut Agus Dwiyanto, 2010 dalam buku Manajemen Pelayanan Publik yaitu sebagai berikut :

#### 1. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output.

##### a. Kemampuan Petugas

Kemampuan pegawai merupakan modal yang sangat berharga untuk mendukung keterampilan aparat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kemampuan pegawai yang dimaksud disini adalah bagaimana petugas mampu melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

##### b. Kinerja Pelayanan

Tugas pelayanan pemerintah dalam proses pelayanan publik dapat dikatakan berfungsi secara efektif manakala pemberian pelayanan telah mempunyai mekanisme dan standar pelayanan yang baik. Oleh karena itu perlu adanya komitmen dalam menjalankan pelayanan publik secara teratur kearah yang lebih baik. Pada dasarnya salah satu kemajuan kinerja suatu organisasi akan berkualitas jika pegawainya dapat bekerja dengan baik dan telaten dengan tugasnya.

#### 2. Kualitas layanan

Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat bisa mejadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik di Inspektorat Daerah Kota Dumai.

##### a. Kepuasan Kinerja Pelayanan

Pada dasarnya prinsip kepuasan pelanggan dalam proses pelayanan publik dari penyedia layanan sangat penting. Dengan memenuhi kebutuhan publik secara memuaskan, keberadaan pemerintah diakui dan dipercaya oleh pengguna layanan. Kepuasan kinerja pelayanan adalah tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh, dari penyelenggara pelayanan yang sesuai harapan dengan kebutuhan masyarakat.

##### b. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan hal yang sangat diperlukan dalam sebuah kegiatan pelayanan. Dengan adanya ketepatan waktu yang dilakukan oleh pegawai, maka masyarakat merasa puas karena waktu pelayanan yang ditentukan sesuai dengan jadwal. Ketepatan waktu yaitu

target waktu pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh pemberi layanan.

c. Kenyamanan Lingkungan

Dalam pelayanan publik kondisi lingkungan sangat menentukan kenyamanan masyarakat, oleh karena itu perlu lingkungan yang nyaman, bersih dan rapi.

d. Sarana Dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan dan hal tersebut makin menjadi penting ketika tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan birokrasi yang lebih baik, dalam erah demokrasi pemerintah harus bisa menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan dengan cepat terutama dalam fasilitas pelayanan publik. Pelayanan tidak akan dapat berjalan dengan baik apabila tidak didukung oleh fasilitas yang memadai untuk pemberian pelayanan. Sarana tidak saja berupa peralatan yang dapat digunakan serta dirasakan secara langsung pegawai, tetapi juga oleh masyarakat atau pengguna layanan, seperti ruang tunggu, kebersihan ruang kantor, komputer, sarana informasi dan komunikasi pelayanan seperti telpon dan papan pengumuman.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. dan aspirasi masyarakat. Responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.

a. Pemberian Pelayanan

Pada dasarnya aparatur birokrasi selain harus mempunyai kemampuan dan keahlian dibidang tugasnya, juga harus paham dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pelanggan, pelayanan seperti apa yang diinginkan oleh masyarakat.

b. Kedisiplinan Petugas

Disiplin dalam lingkungan kerja adalah adanya pembagian pekerjaan yang tuntas sampai kepada pegawai atau petugas yang paling bawah, sehingga setiap orang/pegawai tahu dengan sadar apa tugasnya, bagaimana melakukannya, kapan pekerjaan dimulai dan kapan selesainya, seperti apa hasil kerja yang disyaratkan dan kepada siapa ia harus mempertanggungjawabkan hasil pekerjaan itu.

c. Prosedur Pelayanan

Pada umumnya pelanggan yang berurusan sudah mengerti persyaratan administrasi yang diperlukan. Demikian pula unit kerja yang menangani suatu urusan, cukup jelas. Sebagaimana telah dijelaskan pada uraian sebelumnya, bahwa masyarakat yang hendak berurusan, diantarkan langsung pada unit kerja yang menangani suatu urusan. sudah terdapat pembagian kerja sampai pada unit terkecil, setiap pegawai mengerti mana yang menjadi tugasnya masing-masing.

d. Kecepatan Pelayanan

Waktu pelayanan yang cepat merupakan salah satu ukuran keberhasilan peningkatan pelayanan organisasi kepada OPD dan masyarakat.

#### 4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

- a. Kesesuaian Antar Biaya Yang Dikeluarkan Dengan Biaya Yang Ditetapkan.
- b. Keadilan Dalam Pelayanan

#### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu menunjukkan seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Kinerja organisasi publik tidak hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya juga harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak .

##### a. Tanggung Jawab Petugas

Pertanggungjawaban dan pelayanan publik dari pemerintah tidak hanya ditentukan oleh faktor intern tetapi juga faktor eksternal. Faktor intern seperti perilaku kepemimpinan birokrasi, rangsangan yang memadai, kejelasan tugas dan prosedur kerja, kejelasan peran dan perlengkapan sarana dan prasarana kerja. Faktor ekstern, berupa norma sosial dan sistem budaya, seperti persepsi, sikap, nilai-nilai organisasi dan sentiment masyarakat terhadap kinerja aparat birokrat.

##### b. Keamanan Tempat

Kebutuhan keselamatan atau kebutuhan keamanan merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, seperti di tempat kerja dimana kita beraktifitas, penerima layanan akan merasa bebas jika dalam melakukan kegiatan merasa aman. Keamanan yang dimaksud disini adalah terjaminnya ketentraman masyarakat ketika melakukan kegiatan administrasi.

## METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada Organisasi Perangkat Daerah di Inspektorat Daerah Kota Dumai Jalan Tuanku Tambusai, Kelurahan Bagan Besar, Kecamatan Bukit Kapur, Kota Dumai, Provinsi Riau. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan mendeskripsikan kinerja Inspektorat Daerah Kota Dumai dalam melaksanakan fungsinya. Mengidentifikasi hambatan yang dihadapi oleh Inspektorat Daerah Kota Dumai dalam melaksanakan fungsinya. Jenis penelitian adalah **kualitatif** bersifat deskriptif, menggunakan data primer dan data sekunder, menggunakan teori kinerja organisasi publik Agus Dwiyanto dengan indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah orang yang mengetahui permasalahan penelitian secara mendalam. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini adalah 9 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kinerja Inspektorat Daerah Kota Dumai dalam melaksanakan fungsinya belum sepenuhnya sesuai dengan teori Agus Dwiyanto tentang pelayanan organisasi publik pada kriteria produktivitas dikategorikan belum optimal karena belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat yaitu terpenuhinya jumlah SDM yang kompeten dan berkualitas, petugas yang bertanggungjawab

dalam melaksanakan tugasnya, efisiensi belum optimal karena anggaran untuk pengembangan SDM belum menjadi prioritas utama. Indikator kualitas layanan inspektorat telah memuaskan masyarakat, hanya saja perlu mensosialisasikan layanan online kepada masyarakat luas, karena masyarakat belum mengetahui adanya layanan pengaduan yang ada di Inspektorat. Aparat pengawas yang ditugaskan untuk melaksanakan pemeriksaan ke lapangan masih terkendala dengan latar belakang pendidikan APIP. Pada indikator responsivitas atau daya tanggap petugas belum optimal, karena masih banyak keluhan akibat waktu pelayanan belum sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Sering terjadi keterlambatan laporan hasil pemeriksaan, karena keterbatasan jumlah dan kompetensi aparat pengawas. Pada indikator tanggungjawab pelaksanaan kinerja organisasi publik telah dilakukan sesuai dengan prinsip administrasi yang benar dan tidak melanggar ketentuan yang sudah ditetapkan. Sedangkan pada indikator inspektorat telah dilaksanakan dengan tanggungjawab, tugas yang diberikan dilaksanakan dengan baik walaupun ditengah kekurangan jumlah personil.

2. Terdapat beberapa faktor kendala atau hambatan dalam pelaksanaan fungsi pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan Inspektorat Daerah Kota Dumai adalah: a) jumlah dan kompetensi aparat pengawas di inspektorat, b) terbatasnya jumlah anggaran yang tersedia, c) dukungan dari atasan, d) peranan pejabat dan tidak bebas nilai.

#### **Indikator Kinerja Inspektorat Daerah**

1. Indikator Produktivitas; Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Produktivitas di Inspektorat dapat diukur dengan tingkat efisiensi penyerapan anggaran, efektif dalam pelayanan pemeriksaan. Ketersediaan sumber daya manusia disertai dengan kompetensi yang dimilikinya. Penerapan *Standart Operasional Prosedure* (SOP) dan kualitas hasil laporan pemeriksaan dan tingkat kepuasan OPD yang dilayani.

Kesimpulan yang diperoleh adalah produktivitas kinerja pelayanan Inspektorat Daerah Kota Dumai masih belum sesuai dengan harapan masyarakat karena produktivitas kinerja pelayanan yang diharapkan adalah terpenuhinya jumlah sumber daya manusia yang memiliki keahlian khusus dan kompetensi yang sesuai saat melakukan pemeriksaan ke lapangan. Anggaran yang digunakan untuk melakukan pendidikan dan pelatihan aparat pengawas belum menjadi prioritas utama.

2. Kualitas layanan; Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat bisa mejadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik di Inspektorat Daerah Kota Dumai.

Masih ada kekurangan Inspektorat dalam melayani masyarakat atau OPD yakni belum memiliki layanan pemeriksaan online selama pandemi Covid-19, pemeriksaan masih bersifat offline. Aparat pengawas yang ditugaskan untuk melaksanakan pemeriksaan ke lapangan masih terkendala dengan latar belakang pendidikan APIP.

3. Responsivitas; Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. dan aspirasi masyarakat. Pada indikator responsivitas atau daya tanggap petugas dapat diketahui bahwa walaupun masih ada rasa ketidakpuasan dan kekecewaan karena pelayanan yang diberikan belum sesuai waktu dan kecepatan layanan yang diharapkan. Akan tetapi aparat pengawas Inspektorat Kota Dumai sudah

bertanggung jawab atas tugas dan fungsinya sebagai pengawas. Hal disebabkan oleh keterbatasan dari aparat pengawasan yang ada di Inspektorat Daerah Kota Dumai baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Tingkat kemandirian masing-masing aparat pengawas juga dapat mempengaruhi lamanya waktu penyelesaian pelayanan pengawasan. Lingkungan pengawasan pada dasarnya dapat menciptakan suasana pengendalian dalam suatu organisasi dan mempengaruhi kesadaran personal organisasi tentang pengawasan yang menitikberatkan pada penerapan nilai-nilai *good governance*.

4. **Responsibilitas;** Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Indikator responsibilitas pelaksanaan kinerja inspektorat telah dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan tidak melanggar ketentuan yang sudah ditetapkan.
5. **Akuntabilitas;** Akuntabilitas yaitu menunjukkan seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Kinerja organisasi publik tidak hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya juga harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Pada indikator akuntabilitas pelaporan kinerja Inspektorat telah dilaksanakan dengan tanggung jawab, tugas benar-benar dilaksanakan ditengah keterbatasan jumlah personil. Tetapi proses pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan tetap berjalan dengan baik. Pada indikator akuntabilitas dapat diketahui bahwa kinerja akuntabilitas Inspektorat telah mengalami peningkatan ke arah yang lebih baik.

#### **Kendala Kinerja Inspektorat Daerah**

Adapun kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan fungsi pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan Inspektorat Daerah Kota Dumai adalah: a) jumlah dan kompetensi aparat pengawas di inspektorat, b) terbatasnya jumlah anggaran yang tersedia, c) dukungan dari atasan, d) peranan pejabat dan tidak bebas nilai

#### **SIMPULAN**

Kinerja Inspektorat Daerah Kota Dumai dalam melaksanakan fungsinya belum sepenuhnya sesuai dengan teori Agus Dwiyanto tentang pelayanan organisasi publik pada kriteria produktivitas dikategorikan belum optimal karena belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat yaitu terpenuhinya jumlah SDM yang kompeten dan berkualitas, petugas yang bertanggungjawab dalam melaksanakan tugasnya, kriteria efisiensi belum optimal karena anggaran untuk pengembangan SDM belum menjadi prioritas utama. Kriteria kualitas layanan inspektorat telah memuaskan masyarakat, hanya saja perlu mensosialisasikan layanan online kepada masyarakat luas, karena masyarakat belum mengetahui adanya layanan pengaduan yang ada di Inspektorat. Aparat pengawas yang ditugaskan untuk melaksanakan pemeriksaan ke lapangan masih terkendala dengan latar belakang pendidikan APIP. Pada kriteria responsivitas atau daya tanggap petugas belum optimal, karena masih banyak keluhan akibat waktu pelayanan belum sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Sering terjadi keterlambatan laporan hasil pemeriksaan, karena keterbatasan jumlah dan kompetensi aparat pengawas. Pada indikator responsibilitas pelaksanaan kinerja organisasi publik telah dilakukan sesuai dengan prinsip administrasi yang benar dan tidak melanggar ketentuan yang sudah ditetapkan. Sedangkan pada indikator inspektorat telah dilaksanakan dengan tanggungjawab, tugas yang diberikan dilaksanakan dengan baik walaupun ditengah kekurangan jumlah personil.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: (Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif)*, Gadjah Mada Universiti Prees. Cet- pertama.
- Gibson., 2003, *Perilaku Manajemen Organisasi*. Surabaya: Erlangga
- Hasibuan, Melayu SP, 2007, *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2008. *Akuntabilitas Birokrasi Publik, kerjasama Magister Administrasi Publik (MAP) UGM dengan Pustaka Pelajar*.Cet-kedua
- Kriyantono, Rachmat, 2006.*Teknik Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*, Jakarta : Kencana
- Luthans, F. 2005. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-hill
- Moleong J. L. 2004, *Metodologi Kualitatif*. Bandung: . PT Remaja Rosdakarya.
- Dilla Novita, Dkk.2020. *Analisis Kinerja Inspektorat Daerah Dalam Melakukan Fungsi Pengawasan (Studi Pada Inspektorat Kota Langsa)*. Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik, 2(2) 2020: 116-128.
- Khoiriyah dan Muammar Alkadafi,2020. *Kinerja Organisasi Publik Dalam Mencapai Target Sasaran* . Jurnal Kebijakan Publik, Volume 11, Nomor 2, Oktober 2020, hlm. 55-112
- Ambar Rinah S,2020. *Kinerja Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Tanjungpinang Dalam Meningkatkan Jumlah Kunjungan Wisatawan Manca Negara* (JurnalStisipol) Raja Haji Tanjungpinang Vol. 1 No.2 Februari 2020 (174-197)
- Sudaryati Erina dkk.,2019. *Pengaruh Karakteristik Manajemen Kinerja Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah*, (2019) Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia 1 (2019): 16-28 volume 4, Nomor 2.
- Atamimi Rachma,2021. *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di SPBU Pohon Pule*. Jurnal SOSOQ Volume 9 Nomor 1 Februari 2021.