

## PELAKSANAAN MANAJEMEN KINERJA PEGAWAI ASN DI DINAS PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Muhammad Harits F, M. Andra Maulana, M. Dheofanny zhimanaia,  
Renold Saputra, Satriadi  
Manajemen, STIE Pembangunan Tanjungpinang

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai Pelaksanaan Manajemen Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Dinas Perumahan dan Permukiman Provinsi Kepulauan Riau. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis Datanya menggunakan Analisis data menggunakan metode analisis deskriptif dengan reduksi data dan penarikan kesimpulan agar penjelasan karakteristik dan aspek relevan dengan keadaan yang terjadi sebenarnya. Dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Perumahan dan Permukiman Provinsi Kepulauan Riau menerapkan sistem Manajemen Kinerja yang berpedoman Pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2021 dimana sistem Manajemen Kinerja terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan Evaluasi

**Kata Kunci:** Manajemen Kinerja

### Abstract

*This research aims to obtain information regarding the Implementation of Employee Performance Management at the Housing and Settlement Service Office of Riau Islands Province. This research uses a qualitative approach with data collection methods in the form of observation, interviews and documentation. Data analysis uses data analysis using descriptive analysis methods with data reduction and drawing conclusions so that the explanation of characteristics and aspects are relevant to the actual situation. From the research that has been carried out, it can be concluded that the Riau Islands Province Housing and Settlement Service implements a Performance Management system which is guided by the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 8 of 2021 where the Performance Management system consists of planning, implementation, supervision and evaluation.*

**Keywords:** Performance Management

## Pendahuluan

Pegawai memiliki tugas dan fungsi yang telah dibebankan kepadanya. Pegawai tersebut dituntut harus memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik, mengingat kinerja organisasi tergantung pada kinerja pegawainya. Sehingga bisa dinyatakan bahwa kinerja tersebut penting. Hal ini juga dinyatakan oleh (Triastuti, 2018); (Widiari, 2017) bahwa kinerja pegawai penting bagi organisasi. Kinerja merupakan bagian dari pengeloaan sumber daya manusia dalam organisasi ataupun kantor Implementasi sistem manajemen kinerja memungkinkan organisasi untuk mengelola penilaian kinerja secara akuntabel dan transparan sehingga setiap anggota organisasi dapat mengevaluasi ketercapaiannya. Ketercapaian individu menjadi dasar bagi organisasi untuk menentukan pegawai yang mempunyai kinerja baik berdasarkan atribut pekerja.

Manajemen kinerja merupakan seni dalam mengatur seluruh proses atau kegiatan kerja yang dilakukan oleh seluruh bagian organisasi sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Kegiatan yang dilakukan meliputi, perencanaan terhadap kinerja pegawai, pelaksanaan kinerja pegawai, penilaian kinerja pegawai dan tindak lanjut penilaian kinerja pegawai. Dalam manajemen kinerja tersebut sangat dibutuhkan kerjasama antara pimpinan dengan pegawai serta kerjasama antara pegawai dengan pegawai sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Dinas Perumahan dan Permukiman merupakan bagian dari Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau dalam menjalankan roda visi dan misi Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan Pemerintahan di bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah Provinsi.

Dalam upaya menyelenggarakan tugas tentu Dinas Perumahan dan Permukiman Provinsi Kepulauan Riau perlu adanya peningkatan kinerja, karena dengan adanya peningkatan kinerja dapat membawa pengaruh langsung kepada organisasi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan Penerapkan Manajemen Kinerja pada Pegawai sebagaimana yang telah di tetapkan dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Kinerja Pegawai Negeri Sipil yang mana sistem tersebut terdiri dari Perencanaan kinerja, pelaksanaan kinerja pemantauan dan pembinaan kinerja, penilaian kinerja, dan sistem Informasi Kinerja PNS. Manajemen kinerja pegawai bertujuan untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan efektivitas kerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi, serta penerapan manajemen kinerja pegawai memiliki peran strategis dalam mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pelaksanaan manajemen kinerja pegawai di Dinas Perumahan dan Permukiman serta memberikan rekomendasi yang relevan bagi pengambil keputusan dalam meningkatkan efektivitas penerapan tersebut. Dengan demikian, diharapkan kinerja pegawai dapat ditingkatkan, pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan, dan tujuan organisasi dapat tercapai dengan lebih baik

### Tinjauan Pustaka

#### Manajemen Kinerja

Aguinis (dalam Biron, Farndale dan Paauwe) mengatakan bahwa Manajemen kinerja merupakan proses yang berkesinambungan untuk mengidentifikasi, mengukur dan mengembangkan kinerja anggota organisasi dan menyelaraskan kinerja dengan tujuan strategis organisasi.

## Model Deming

Model Deming pada manajemen kinerja mengacu pada pendekatan yang berfokus pada pemahaman, pengukuran, perbaikan, dan inovasi berkelanjutan dalam konteks manajemen. Model ini didasarkan pada filosofi manajemen yang dikembangkan oleh W. Edwards Deming, seorang ahli statistik dan manajemen kualitas yang terkenal. Model ini terdiri dari langkah-langkah berikut: Plan, Do, Check, Act.

### PLAN(Perencanaan)

Tahap pertama yaitu perencanaan yang dilakukan dengan memulai identifikasi masalah dan penentuan solusi yang akan dilakukan. Tujuan, proses, dan metode perbaikan dirumuskan secara matang.

### DO(Pelaksanaan)

Tahap kedua yaitu Do (kerjakan), tahap ini adalah tahapan untuk mengimplementasikan rencana yang sudah disusun pada tahap sebelumnya. langkah langkah yang dikerjakan pada tahap ini pada dasarnya juga sudah ditetapkan ditahap sebelumnya. pada tahap ini hal yang harus dihindarkan adalah penundaan

### CHECK(Evaluasi)

Tahap ketiga yaitu Check(evaluasi) merupakan tahapan mengevaluasi proses dan hasil ,apakah sudah sesuai dengan tujuan yang sudah dirancang pada tahapan perencanaan atau belum. pada tahapan ini ada dua hal yang menjadi point penting yaitu proses pemantauan dan proses evaluasi

### ACT(Tindakan)

Tahapan ini artinya melakukan evaluasi penuh atas hasil dari target beserta proses yang dilakukan pada tahapan Do, dan check. meskipun merupakan fase trakhir dalam siklus PDCA. namun setelah tahap ini keseluruhan tahapan akan terus berulang

## Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif dengan metode deskriptif hingga penelitian ini dapat memberikan gambaran secara tersusun dan menyeluruh. Dalam Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan memberikan gambaran dan penjelasan situasi dan lokasi yang diteliti, setelah dilakukannya observasi dan wawancara terkait Penerapan Manajemen Kinerja di Dinas Perumahan dan Permukiman Provinsi Kepulauan Riau.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Perumahan dan Permukiman Provinsi Kepulauan Riau, pada tanggal 09 Oktober 2023. Teknik yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara dan juga dokumentasi. Analisis data menggunakan metode analisis deskriptif dengan reduksi data dan penarikan kesimpulan agar penjelasan karakteristik dan aspek relevan dengan keadaan yang terjadi sebenarnya.

## Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini terkait pelaksanaan manajemen kinerja dilihat dari aspek perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi kinerja berikut adalah penjelasan lebih lanjut tentang perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi kinerja di kantor dinas perumahan kawasan Permukiman.

### 1. Perencanaan Kinerja

Dalam perencanaan kinerja ini Dinas Perumahan dan Permukiman Provinsi Kepulauan Riau berpedoman pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Kinerja Pegawai Negeri Sipil

yang mana perencanaan kinerja pegawai dilakukan dengan perencanaan dan penetapan SKP (Sasaran Kinerja Pegawai). SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) adalah rencana dan target kinerja yang dibuat oleh pegawai kemudian harus dicapai dalam kurun waktu tertentu. Target tersebut telah ditentukan, diketahui, serta disetujui oleh pimpinan pegawai yang bersangkutan berdasarkan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

## 2. Pelaksanaan Kinerja

Dalam Pelaksanaan Kinerja Pegawai di Dinas Perumahan dan Permukiman, Kepala Dinas Perumahan dan Permukiman dibantu oleh Sekretaris dan membawahi Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan dan Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian. Dan Juga dibantu oleh Kepala Bidang Perumahan, Kepala Bidang Kawasan Permukiman dan Bidang Prasarana, Sarana, dan Utilitas Umum (PSU) serta Kelompok Jabatan Fungsional. Pelaksanaan Kinerja pegawai berdasarkan tugas dan fungsi masing-masing yang telah ditetapkan di Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Pada Pasal 117. Masing-masing Bidang dan Subbagian telah ditetapkan pegawai PTT dan THL dalam pelaksanaan tugas Pegawai.

## 3. Pengawasan Kinerja

Pengawasan kinerja pegawai di Dinas Perumahan dan permukiman biasanya dapat dilakukan dengan beberapa acara seperti: Dengan memantau produktivitas, kualitas, kerja, waktu penyelesaian tugas dan Kepatuhan Pegawai Dinas Perumahan dan Permukiman terhadap target yang telah ditentukan. Selain itu pengawasan langsung juga dilakukan, seperti Kepala Dinas memantau langsung kedisiplinan dan Kinerja pegawai dengan cara turun langsung ke ruangan masing-masing pegawai atau dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi seperti CCTV. Jika Kepala Dinas sedang dinas diluar Kota maka pengawasan tetap dilakukan oleh Kasubbag Umum dan Kepegawaian. Tentunya hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan produktivitas pegawai agar sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan di Dinas Perumahan dan Permukiman dapat tercapai sesuai dengan apa yang diharapkan.

## 4. Evaluasi Kinerja

Dalam evaluasi kinerja Pegawai di Dinas Perumahan dan Permukiman Provinsi Kepulauan Riau terdapat beberapa komponen yang akan dievaluasi seperti kedisiplinan pegawai dan Pelaksanaan Kinerja pegawai seperti kemampuan atau hasil dari kinerja pegawai tersebut serta tanggungjawab pegawai. Dari hasil wawancara yang dilakukan bersama Kasubbag Umum dan Kepegawaian di Kantor Dinas Perumahan dan Permukiman, didapatkan hasil bahwasannya Evaluasi Pegawai Dinas Perumahan dilakukan secara rutin. Evaluasi dilaksanakan oleh Kepala Dinas dalam jangka waktu bulanan atau Triwulan. Kepala Dinas akan melaksanakan rapat pimpinan untuk mengevaluasi perkembangan pelaksanaan tugas di Dinas Perumahan dan Permukiman.

## 1. Perencanaan Kinerja

Penilaian kinerja (performance appraisal) adalah suatu proses atau kegiatan yang dilakukan oleh perorangan atau kelompok dalam sebuah perusahaan untuk mengevaluasi dan mengomunikasikan bagaimana karyawan melakukan pekerjaan dengan cara membandingkan hasil pekerjaannya dengan seperangkat standar yang telah dibuat dalam suatu periode tertentu yang digunakan sebagai dasar pertimbangan suatu kegiatan. Menurut Bacal, perencanaan merupakan proses dimana pekerja dan manajer bekerja bersama merencanakan apa yang harus dilakukan pekerja dalam setahun mendatang, mendefinisikan bagaimana kinerja harus diukur, mengidentifikasi dan merencanakan mengatasi hambatan dan mendapatkan saling pengertian tentang pekerja.

Dinas Perumahan dan Permukiman Provinsi Kepulauan Riau merupakan lembaga yang memiliki kewajiban untuk membantu Gubernur melaksanakan urusan Pemerintahan di bidang Perumahan

dan Kawasan Permukiman yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah Provinsi. Agar pelaksanaan kewajiban tersebut dapat dilaksanakan dengan baik dan terwujudnya cita-cita pemerintah Provinsi Kepulauan Riau tentu perlu adanya perencanaan program dan kegiatan secara matang dengan mengambil langkah-langkah yang tepat dan efektif agar apa yang diharapkan dapat dicapai.

Dalam perencanaan kinerja ini Dinas Perumahan dan Permukiman Provinsi Kepulauan Riau berpedoman pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Kinerja Pegawai Negeri Sipil yang mana perencanaan kinerja pegawai dilakukan dengan perencanaan dan penetapan SKP (Sasaran Kinerja Pegawai). SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) adalah rencana dan target kinerja yang dibuat oleh pegawai kemudian harus dicapai dalam kurun waktu tertentu. Target tersebut telah ditentukan, diketahui, serta disetujui oleh pimpinan pegawai yang bersangkutan berdasarkan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

Perencanaan Perencanaan SKP di Dinas Perumahan dan Permukiman biasanya telah disusun pada akhir tahun. Perencanaan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) ini ditetapkan berdasarkan tugas dan Fungsi dari Dinas Perumahan dan Permukiman. Perencanaan dan Penetapan SKP dilakukan dengan memperhatikan perencanaan Strategis pemerintah, perjanjian kerja, organisasidan tata kerja, dan uraian jabatan.

Perencanaan SKP dimulai dengan penetapan Sasaran Kinerja Kepala Dinas dengan melihat Sasaran Strategis/program, indikator dan Target pada Rencana Strategis dari Kepala Dinas Perumahan dan Permukiman. Kemudian Sasaran Stragis/program dari Kepala Dinas dibagi kepada sekretariat, bidang dan subbagian berdasarkan tugas dan fungsi masing-masing. Dinas Perumahan dan Permukiman Provinsi Kepulauan Riau terdiri dari Sekretariat membawahi subbagian perencanaan dan Keuangan, dan Subbagian Umum dan Kepegawaian, Bidang Perumahan, Bidang Kawasan Permukiman, dan Bidang Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum (PSU).

Untuk penetapan Sasaran kinerja pegawai (SKP) Untuk penetapan sasaran kinerja pegawai (SKP) yang telah disusun dan disepakati ditandatangani oleh PNS dan ditetapkan oleh pejabat penilai kinerja PNS kemudian ditetapkan setiap tahun pada bulan Januari, dalam hal terjadi perpindahan pegawai setelah SKP disetujui dan ditetapkan oleh pejabat penilai kinerja PNS maka PNS menyusun SKP pada jabatan baru, penetapan SKP dituangkan dalam dokumen SKP.

Penetapan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) ini akan dilaksanakan dalam Jangka 1 Tahun, dan dalam jangka waktu tersebut pegawai harus mencapai target yang telah di tentukan. Dalam Perencanaan SKP ini terdiri dari Rencana Kerja Atasan yang diInvertesi, reencana hasi kerja, aspek, Indikator Kinerja Individu, dan Target yang mana pada target ini terdiri dari kualitas, kuantitas, dan presentase kinerja.

Dalam Penjelasan saat wawancara dilaksanakan, Kepala subbagian Umum dan Kepegawaian menyatakan bahwa realisasi Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) di Dinas Perumahan dan Permukiman Provisni Kepulauan Riau pada tahun sebelumnya dapat mencapai target dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa manajemen kinerja pegawai di Dinas Perumahan dan Permukiman masuk dalam kategori baik karena kinerja pegawai yang dapat diselesaikan dengan waktu yang telah ditetapkan.

## 2. Pelaksanaan Kinerja

Dalam Pelaksanaan Kinerja Pegawai di Dinas Perumahan dan Permukiman, Kepala Dinas Perumahan dan Permukiman dibantu oleh Sekretaris dan membawahi Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan dan Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian. Dan Juga dibantu oleh Kepala Bidang Perumahan, Kepala Bidang Kawasan Permukimanm dan Bidang Prasarana,

Sarana, dan Utilitas Umum (PSU) serta Kelompok Jabatan Fungsional. Pelaksanaan Kinerja pegawai berdasarkan tugas dan fungsi masing-masing yang telah ditetapkan di Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Pada Pasal 117. Masing-masing Bidang dan Subbagian telah ditetapkan pegawai PTT dan THL dalam pelaksanaan tugas Pegawai.

Selain berdasarkan Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 92 Tahun 2021, Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Perumahan dan Permukiman melaksanakan tugas berdasarkan arahan dan Pimpinan atau atasan yang berwenang. Setiap pimpinan unit kerja dalam lingkungan satuan kerja bertanggungjawab memimpin dan mengkoordinasikan bawahannya masing-masing dan memberikan bimbingan serta petunjuk-petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahan.

Setiap pimpinan unit kerja wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk-petunjuk dan bertanggungjawab kepada atasan masing-masing dan menyampaikan laporan berkala tepat pada waktunya. Dalam pelaksanaan Kinerja Pegawai, Pegawai ASN di Dinas Perumahan dan Permukiman Provinsi Kepulauan Riau wajib untuk melaporkan hasil pekerjaan/kegiatannya pada tanggal 20 setiap bulannya dan menginput hasil kerjanya di Aplikasi SIMANJA (Sistem Manajemen Kinerja) dalam bentuk laporan atau foto kegiatan pelaksanaan tugas.

### 3. Pengawasan Kinerja

Pengawasan kinerja pegawai merupakan proses pemantauan dan evaluasi terhadap pencapaian tujuan dan kualitas kerja pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Pengawasan kinerja bertujuan untuk memastikan bahwa pegawai bekerja secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ini melibatkan pemantauan, analisis, umpan balik, dan tindakan perbaikan jika diperlukan. Menurut Aguinis (2013), pengawasan kinerja adalah "proses pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja individu atau kelompok dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan tujuan untuk meningkatkan produktivitas, efektivitas, dan efisiensi kerja."

Pengawasan kinerja pegawai di Dinas Perumahan dan permukiman biasanya dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti: Dengan memantau produktivitas, kualitas, kerja, waktu penyelesaian tugas dan Kepatuhan Pegawai Dinas Perumahan dan Permukiman terhadap target yang telah ditentukan. Selain itu pengawasan langsung juga dilakukan, seperti Kepala Dinas memantau langsung kedisiplinan dan Kinerja pegawai dengan cara turun langsung ke ruangan masing-masing pegawai atau dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi seperti CCTV. Jika Kepala Dinas sedang dinas diluar Kota maka pengawasan tetap dilakukan oleh Kasubbag Umum dan Kepegawaian. Tentunya hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan produktivitas pegawai agar sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan di Dinas Perumahan dan Permukiman dapat tercapai sesuai dengan apa yang diharapkan.

Selain Pengawasan langsung dari pimpinan, Pengawasan Pegawai juga dilaksanakan oleh pihak diluar organisasi. Seperti Pengawasan pada Kedisiplinan Pegawai. Pengawasan ini dilaksanakan oleh Badan kepegawaian Daerah dan KORPRI Provinsi Kepulauan Riau. Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI memiliki wewenang untuk melaksanakan pengawasan terhadap kedisiplinan pegawai. Selain Badan Kepegawaian dan KORPRI, Inspektorat Daerah Provinsi Kepulauan Riau juga memiliki wewenang terhadap pengawasan Kinerja pegawai. Jika ditemukannya Manipulasi Data maka Inspektorat Daerah berhak menindaklanjuti pegawai yang melakukan manipulasi data.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dari segi pengawasan di Kantor Dinas Perumahan dan Permukiman Provinsi Kepulauan Riau, yang melaksanakan pengawasan kinerja adalah Kepala Dinas yang dibantu oleh Kasubbag Umum dan Kepegawaian. Selain itu, pengawasan juga

dilakukan oleh Badan Kepegawaian dan KORPRI terkait dengan kedisiplinan pegawai, dan Inspektorat Daerah juga melakukan pengawasan jika terjadinya manipulasi data.

#### **4. Evaluasi Kinerja**

Evaluasi Kinerja sangat diperlukan sebagai umpan balik dari serangkaian agenda kegiatan organisasi. Evaluasi kinerja merupakan mekanisme penting bagi manajemen sumber daya manusia untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan dan standar kinerja, memotivasi kinerja individu dan menjadi basis bagi keputusan-keputusan yang mempengaruhi gaji, promosi, pemberhentian, pelatihan, transfer dan kondisi kepegawaian lainnya. Dalam mengadakan sebuah proses evaluasi, terdapat beberapa hal yang akan dibahas seperti apa yang menjadi bahan evaluasi, bagaimana proses evaluasi, kapan evaluasi diadakan, mengapa perlu diadakan evaluasi, di mana proses evaluasi diadakan, dan pihak yang mengadakan evaluasi.

Dalam evaluasi kinerja Pegawai di Dinas Perumahan dan Permukiman Provinsi Kepulauan Riau terdapat beberapa komponen yang akan dievaluasi seperti kedisiplinan pegawai dan Pelaksanaan Kinerja pegawai seperti kemampuan atau hasil dari kinerja pegawai tersebut serta tanggungjawab pegawai. Dari hasil wawancara yang dilakukan bersama Kasubbag Umum dan Kepegawaian di Kantor Dinas Perumahan dan Permukiman, didapatkan hasil bahwasannya Evaluasi Pegawai Dinas Perumahan dilakukan secara rutin. Evaluasi dilaksanakan oleh Kepala Dinas dalam jangka waktu bulanan atau Triwulan. Kepala Dinas akan melaksanakan rapat pimpinan untuk mengevaluasi perkembangan pelaksanaan tugas di Dinas Perumahan dan Permukiman. dalam rapat tersebut, pimpinan harus melaporkan tentang pelaksanaan kinerja dalam jangka waktu yang telah ditentukan dan melaporkan apakah dalam pelaksanaan tugasnya terdapat kendala.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang disampaikan pada sebelumnya, berikut akan dikemukakan beberapa kesimpulan yang dapat diambil mengenai Pelaksanaan Manajemen Kinerja Pegawai di Dinas Perumahan Dan Permukiman Provinsi Kepulauan Riau.

Dinas Perumahan dan Permukiman melaksanakan manajemen kinerja meliputi, perencanaan kinerja, pelaksanaan kinerja, pengawasan dan evaluasi kinerja, Perencanaan dapat dilihat pada pembuatan program, dan rencana strategis yang dilakukan setiap awal tahun, yakni pegawai bekerja berdasarkan kebijakan dan berdasarkan tugas dan fungsinya masing-masing. Pelaksanaan dapat dilihat pada pegawai bekerja sesuai dengan porsinya masing-masing yang dituangkan dalam Tusi dan dalam bekerja itu baik pimpinan maupun bawahan selalu memperhatikan komunikasi dan koordinasi dalam melaksanakan kegiatan kerja agar berjalan dengan maksimal. Untuk pengawasan kinerja pegawai dilakukan secara rutin oleh Kepala Dinas yang dibantu oleh Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian. Juga ada pihak eksternal yang melakukan pengawasan Pegawai di Dinas Perumahan dan Permukiman yaitu Badan Kepegawaian dan KORPRI yang melakukan pengawasan terhadap kedisiplinan pegawai dan Inspektorat Daerah yang melakukan pengawan jika ditemukannya manipulasi data. Terdapat beberapa komponen yang akan dievaluasi seperti kedisiplinan pegawai dan Pelaksanaan Kinerja pegawai seperti kemampuan atau hasil dari kinerja pegawai tersebut serta tanggungjawab pegawai.

#### **Saran**

Berikut beberapa saran dari penulis yang bisa dilaksanakan untuk mengurangi terkait kurangnya kedisiplinan dan kurangnya pelaksanaan kinerja

- Untuk mengurangi kurangnya kedisiplinan pegawai, Kadis Perkim bisa memberikan sanksi administratif seperti peringatan tertulis terhadap pegawai yang memiliki sifat kurang disiplin
- Agar Pelaksanaan kinerja pegawai Meningkatkan. dari kadis bisa memberikan pujian secara terbuka terhadap kinerja pegawai, yang mana hal ini bisa meningkatkan semangat dalam bekerja.

Setelah memberikan saran. Kami menyadari masih terdapat banyak kekurangan maka dari itu segala kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi terciptanya jurnal yang lebih baik kedepannya

## Daftar Referensi

Jurnal:

Chahal, H., & Neetu, K. (2010). Development of Multidimensional Scale for Healthcare Service Quality (HCSQ) in Indian Context. *Journal of Indian Business Research*, 2(4), 230–55.

Ladhari, R. (2010). Developing e-service quality scales: a literature review. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 17, 464-477.

Buku Teks:

Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi Kelima. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2018). *Essentials of Service Marketing*. 3rd ed. Essex: Pearson.

Buku/Publikasi Terbitan Lembaga/Badan/Organisasi:

Universitas Jember. (2015). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Badan Penerbit Universitas Jember.

Artikel seminar/konferensi/sejenisnya

Kitapci, O., Ceylan, A., & Ibrahim, T, D. (2014). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry. (pp. 161–169) *paper presented at the 2nd International Conference on Strategic Innovative Marketing*.

Skripsi/Tesis/Disertasi:

Rizky, Y., D. (2016). Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen pada Distro 3Second di Kabupaten Jember. *Skripsi*: Jember: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Internet (*webpage*)

Global Trends in an Online Shopping-A Nielsen Report. (2010). Diakses dari <http://www.nielsen.com/us/en/reports/2010/Global-Trends-in-Online-Shopping-Nielsen-Consumer-Report.html>,