



## KINERJA PEGAWAI KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI (KPPBC) TIPE MADYA BAPEAN B DUMAI

### *EMPLOYEE PERFORMANCE OF KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI (KPPBC) TIPE MADYA BAPEAN B DUMAI*

Sopyan<sup>1</sup>, Sri Dewi<sup>2</sup>, Lis Hafrida<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Prodi Akuntansi, STIE Maha Putra Riau

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Negara, STIA Lancang Kuning Dumai

<sup>3</sup>Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tuah Negeri Dumai

Email : [sopyanyan@gmail.com](mailto:sopyanyan@gmail.com)<sup>1</sup>, [sridewi@gmail.com](mailto:sridewi@gmail.com)<sup>2</sup>, [lis.hafrida@gmail.com](mailto:lis.hafrida@gmail.com)<sup>3</sup>

---

**Info Artikel****Sejarah Artikel:**

Submited : 10 Jan 2021

Revisi : 30 Agust 2021

Diterima : 4 Sept 2021

---

**Keywords:**

*Employee Performance*

*Supervision*

*Service*

---

**Kata Kunci:**

Kinerja Pegawai

Pengawasan

Pelayanan

---

**ABSTRACT**

*As public servants, government personnel is expected to give excellent service to the public. Furthermore, the device must perform well, namely, he must be able to carry out his tasks and functions successfully and efficiently. Employees are clearly the driving force in the operations of achieving an organization, given the importance of performance in public and private businesses. Additionally, the research location, the Customs and Excise Supervision and Service Office (KPPBC) Type Madya Bapean B Dumai, found several symptoms of the problem based on observations, namely: there is still education that is not in accordance with employee competency standards, affecting employees' ability to complete the specified work activities. Work Performance, Expertise, Behavior, and Leadership are the four indicators used to assess an employee's performance. The study's findings demonstrate that the employee's performance is rated as Good, with supporting elements of employee performance.*

---

**ABSTRAK**

Aparatur pemerintah merupakan sebagai abdi masyarakat diharuskan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Selain itu, Aparatur juga dituntut untuk memiliki kinerja yang baik, dimana ia mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif, efisien. Mengingat pentingnya kinerja dalam organisasi organisasi publik dan bisnis, terlihat jelas bahwa pegawai menjadi penggerak dalam aktifitas pencapaian sebuah organisasi. Begitu juga Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Bapean B Dumai sebagai lokasi penelitian, berdasarkan observasi ditemukan beberapa gejala masalah yaitu: masih adanya pendidikan tidak sesuai dengan standar kompetensi pegawai sehingga mempengaruhi pegawai dalam menyelesaikan kegiatan kerja yang ditetapkan, Masih adanya realisasi pencapaian indikator kinerja utama pegawai yang tidak sesuai sebagaimana yang telah ditargetkan. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui kinerja pegawai dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat kinerja pegawai. Populasi dan Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang berjumlah 108 orang, teknik pengambilan sampel yang digunakan metode sensus sampling. Data primer dan data sekunder juga turut digunakan. Hasil penelitian menunjukkan kinerja pegawai dikategorikan Baik dan ditemukannya factor pendukung dan penghambat dari kinerja pegawai.

---

**Korespondensi Penulis:**

Sopyan

Prodi Akuntansi

STIE Maha Putra Riau

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

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*





## 1. PENDAHULUAN

Setiap instansi dalam menjalankan program kerjanya selalu diarahkan untuk mencapai tujuannya. Salah satu faktor yang menjadi kriteria untuk mencapai kelancaran tujuan suatu organisasi atau instansi adalah mengidentifikasi dan mengukur kinerja pegawainya. Salah satu tolok ukur keberhasilan dari sebuah organisasi adalah kinerja pegawai. Di era transparansi saat ini, keterlibatan masyarakat juga diperlukan untuk mengawasi kinerja dari pemerintah yang kini masyarakat mulai kritis dalam memonitor dan mengevaluasi pelayanan dari instansi pemerintah. Hal ini memiliki nilai positif, semua organisasi dituntut untuk dapat bersaing memberikan pelayanan yang maksimal, tidak terkecuali organisasi pemerintah.

Kinerja pegawai merupakan sejauh mana pegawai tersebut dapat melaksanakan tugas dengan baik dalam arti kata pelaksanaan tersebut sesuai dengan rencana, sehingga diperoleh hasil yang memuaskan untuk tercapainya kinerja pegawai dengan baik (Fitria *et al.*, 2020). Maka pegawai dituntut untuk memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas yang mampu melaksanakan tugas sebagai aparatur pemerintah sesuai dengan tugas yang dibebankan. Kinerja yang baik dari Pegawai.

Pembahasan tentang kinerja merupakan hal yang penting dalam tahap pengembangan sumber daya manusia, baik untuk organisasi publik maupun di organisasi bisnis. Pengertian kinerja lainnya menurut para ahli dikemukakan oleh Prawirosentono dalam Sinambela (2012), yang mengemukakan kinerja dapat diperoleh oleh individu tau kelompok yang sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing. Menurut Mangkunegara dalam Afrizal (2018) menjelaskan bahwa kinerja merupakan sebuah hasil kerja yang di capai oleh aparatur terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Marwansyah (2012) mengatakan kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti: (1). Keterampilan dan pengetahuan, (2). Lingkungan, (3). Sumber daya yang dimiliki, (4). Motivasi.

Sutrisno (2011) juga mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah (1). Efektifitas dan Efisiensi, (b). Otoritas dan Tanggung Jawab, (3) Disiplin. Sementara itu, Mangkunegara (2005) menambahkan pengukuran kinerja dapat diukur berdasarkan: (1). Pengetahuan tentang pekerjaan, (2). Kualitas kerja, (3).

Produktivitas, (4). Adaptasi, (5). Inisiatif dan pemecahan masalah, (6). Kerjasama dan (7). Tanggungjawab. Sementara itu, Sedarmayanti (2016) untuk mengukur kinerja individu seorang pegawai yang meliputi (1). Prestasi kerja, (2).Keahlian, (3). Perilaku, (4). Kepemimpinan. Menurut Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) terwujud bilamana organisasi dapat mengarahkan dan mengembangkan potensi dan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai sehingga mampu bekerja dengan baik.

Penilaian kinerja Pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Dumai didasarkan pada Nilai Perilaku Pegawai dan Kontrak Kinerja. Sebagai Instansi Pemerintah yang melayani masyarakat dibidang Kepabeanan dan Cukai yang memiliki peran yang cukup penting pada suatu negara. Perlunya Pendidikan bagi pegawai Kantor dalam meningkatkan kemampuan dan keahlian melalui pendidikan diharapkan agar pegawai memiliki suatu kemampuan dalam menjalankan tugas sehingga tugas yang dibebankan kepadanya dapat terlaksana dengan baik, selain dari itu peran pemimpin diharapkan agar mampu menganalisa kebutuhan pegawai.

Dalam pelaksanaanya, masih ada yang belum terpenuhinya kebutuhan pendidikan pegawai dimana masih adanya pendidikan yang tidak sesuai dengan standar kompetensi pegawai menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 972/KMK.01/2017 Tentang Standar Kompetensi Pegawai dimana terdapat 44 orang dari 108 orang dengan persentase 40,47%. Hal ini tentunya akan mempengaruhi keahlian para pegawai dalam melaksanakan tugas kerja yang dibebankannya. Hal ini tentunya dapat berpengaruh dalam pencapaian kerja yang telah ditetapkan.

Selain itu, Masih adanya Realisasi Sasaran Kerja Pegawai yang tidak sesuai sebagaimana yang telah ditargetkan. Prestasi pegawai dalam melaksanakan tugas dapat dilihat dari hasil Sasaran Kerja Pegawai, dimana dari uraian tugas masing-masing pegawai salah satunya masih terdapatnya beberapa pegawai dalam pelaksanaan tugasnya tidak terealisasi sesuai dengan yang ditargetkan. Hal ini dapat berpengaruh terhadap Tunjangan Kinerja Tahunan pegawai (Tukin) yang terdapat pada Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 144/PMK.02/2016 Tentang tata cara pemberian dan pemanfaatan insentif atas pencapaian kinerja. Berdasarkan hal tersebut, penulis



menetapkan tujuan penelitian yaitu untuk melihat kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai.

## 2. METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif. Populasi dan Sampel dalam penelitian ini adalah Kepala KPPBC TMP B Dumai dan seluruh pegawai yang berjumlah 108 orang, Sedangkan untuk teknik pengambilan sampel yang digunakan Metode Sensus Sampling. Berkaitan dengan jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Selain itu, Teknik yang digunakan dalam Pengumpulan Data menggunakan interview dan angket yang ditulis secara sistematis. Langkah akhir yang dilakukan dengan menganalisa data menggunakan metode Statistik Deskriptif.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

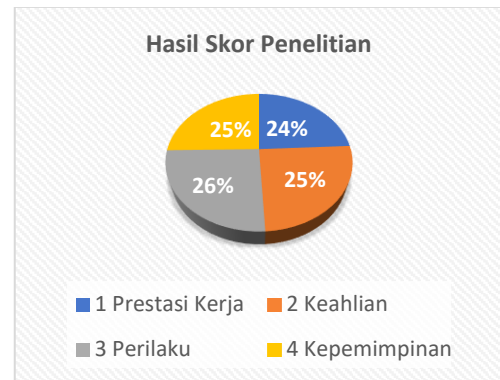
Berdasarkan penyebaran angket penelitian yang disebar ke responden, diperoleh rekapitulasi data tentang kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Dumai dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.** Rekapitulasi Penelitian

No	Indikator	Skor
1	Prestasi Kerja	741
2	Keahlian	762
3	Perilaku	784
4	Kepemimpinan	773
	Total Skor	3.060

Sumber : Data olahan data penelitian

Tabel diatas dapat dijelaskan dengan diagram sebagai berikut:



*Gambar 1 : Hasil Skor Penelitian*

Berdasarkan tabel dan gambar di atas, dapat diketahui kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Dumai yang diukur melalui empat indikator, indikator pertama Prestasi Kerja yang mana di peroleh skor sebanyak 741, indikator kedua yaitu Keahlian yang mana diperoleh skor sebanyak 762, indikator ketiga yaitu Perilaku yang mana diperoleh skor sebanyak 784, dan indikator keempat Kepemimpinan yang mana diperoleh skor sebanyak 773, dengan total seluruhnya 3.060. Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa keempat indikator dalam kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Dumai dapat dikategorikan Baik dengan total skor 3.060 yang berada pada rentang skor 2.593-3.888, dengan persentase 78,70%.

### 1. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Dumai, dalam pelaksanaannya ditemukan memiliki beberapa faktor pendukung sebagai berikut:

- Terdapatnya Perilaku Pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Dumai yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya, patuh pada aturan pekerjaan sesuai dengan tupoksi yang diterapkan dan kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, tertib, cermat dan bersemangat untuk kepentingan organisasi.
- Terlaksananya pola Kepemimpinan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Dumai dalam aspek kemampuan manajerial memberikan pengaruh kepada pegawai untuk melaksanakan tugas berdasarkan bidang kerja, kesempatan yang diberikan pimpinan kepada pegawai untuk memberikan ide pada setiap rapat dan koordinasi



yang dilakukan pimpinan kepada pegawai dalam melaksanakan tugas.

## 2. Faktor Penghambat

Adapun faktor-faktor yang menjadi penghambat terhadap kinerja pegawai yaitu masih kurangnya prestasi kerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B mengenai tingkat pencapaian atau hasil kerja yang dicapai pegawai dalam kegiatan kerja yang apabila tidak memenuhi target, maka kinerja pegawai belum maksimal. Kemampuan pegawai berpengaruh terhadap prestasi kerja (hasil kerja) pegawai.

Masih kurangnya Keahlian pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Dumai terhadap kemampuan dan keterampilan pegawai dalam mengaplikasikan pengetahuan untuk melakukan kegiatan kerja sesuai bidangnya. Kemampuan dan keterampilan dipengaruhi oleh pendidikan dan pelatihan. Kurangnya pendidikan dan pelatihan mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Dumai.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara penulis mengenai pembahasan Kinerja Pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Dumai yang telah dikemukakan, maka penulis membuat kesimpulan bahwa berdasarkan hasil penelitian kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Dumai yang secara keseluruhan dari 4 (empat) indikator yaitu Prestasi Kerja, Keahlian, Perilaku, dan Kepemimpinan berada pada kategori Baik, dari 108 responden diperoleh total skor secara keseluruhan sebanyak 3.060 dengan kategori Baik dengan persentase sebesar 78,70%. Disamping itu, faktor pendukung dari kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Dumai adalah terdapatnya Perilaku kinerja pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Dumai yaitu terlaksananya pola kepemimpinan yang mampu kerjasama dan sedangkan faktor penghambat kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Dumai adalah masih kurangnya Prestasi kerja dan masih kurangnya keahlian kinerja pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Dumai.

Beberapa saran disampaikan untuk Kantor

Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Dumai, dimana untuk meningkatkan kemampuan pegawai maka harus dilakukan cara penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikannya, memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti pendidikan pelatihan secara khusus sesuai keahlian dan tugasnya, kemudian membangun kerjasama antara pegawai dalam bentuk kekeluargaan sehingga antara pegawai yang satu dengan yang lainnya merasa lebih dekat sehingga jika terjadi masalah dapat diselesaikan dengan tepat dan cepat, serta disarankan kepada kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Dumai untuk meningkatkan pendidikan pelatihan kepada pegawai yang kinerjanya masih rendah dalam melaksanakan tugas berdasarkan bidang kerjanya, maka perlu dilakukan dengan cara pimpinan memberikan penghargaan kepada pegawai yang memiliki kemampuan dan prestasi, serta memberikan pengarahan tentang teknis pekerjaan secara terus menerus.

## 5. REFERENSI

- Afrizal, D. (2018). Analisis Kinerja Birokrasi Publik pada Dinas Sosial Kota Dumai. *SOROT*, 13(1), 53–62.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.31258/sorot.13.1.5655>
- Fitria, L., Zuswita, H., & Eliza, R. (2020). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Pada Bank BUMN Dan Swasta Periode 2016-2018. *FINANCLAL: Jurnal Akuntansi*, 6(1), 17–23.
- Dharma, Surya, Manajemen Kinerja Filsafah Teori Penerapannya. *Pustaka Pelajar*, Yogyakarta, 2011.
- Edy Sutrisno.(2011). Manajemen Sumber Daya Manusia, *Kencana*, Jakarta
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. (2005). Evaluasi Kinerja SDM, *Rafika Aditama*, Bandung
- Mangkunegara (2012). Evaluasi Kinerja SDM, *Rafika Aditama*, Bandung
- Marwansyah. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia, *Edisi Kedua Alfabeta*, Bandung
- Pasalong, Harbani. (2007). Teori Administrasi Publik, *Penerbit Alfabeta*, Makasar
- Pasalong, Harbani. (2012). Teori Administrasi Publik, *Penerbit Alfabeta*, Makasar
- Sedarmayanti. (2016). MSDM Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. *Pt.Rafika Aditama*, Bandung
- Sinambela, Lijan Poltak. (2012). Kinerja Pegawai Teori



- Pengukuran Dan Implikasi, *Graba Ilmu*, Jakarta
- Suwanto & Donni Juni Priansa.(2011). MSDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis, *Alfabeta*, Bandung
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (*Mixed Methods*), Penerbit *Alfabeta*, Bandung
- Sugiyono. (2011). Metodologi Penelitian Administrasi, *Alfabeta*, Bandung
- Wibowo. (2011). Manajemen Kinerja, *PT. Raja Grafindo Persada*, Jakarta
- Widjaja. (2011). Administrasi Kepegawaian, *Rajawali*, Jakarta
- Wirawan. (2009). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi, dan Penelitian, *Salemba Empat*, Jakarta
- Yeremias, T Keban (2004). Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik, Konsep Teori Dan Isu, *Grave Media*, Yogyakarta