

**ANALISIS KINERJAPEGAWAI SUBBAG RUMAH TANGGA
BAGIAN UMUM PADA SEKRETARIAT KOTA MEDAN**

SKRIPSI

OLEH :

NOVERIUS LAIA

178520049



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 27/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)27/12/21

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI SUBBAG RUMAH TANGGA
BAGIAN UMUM PADA SEKRETARIAT KOTA MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah satu Syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area**

**OLEH :
NOVERIUS LAIA**

178520049

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 27/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

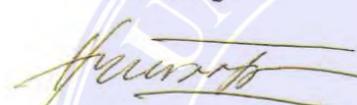
Access From (repository.uma.ac.id)27/12/21

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Subbag Rumah Tangga Bagian Umum
Pada Sekretariat Kota Medan
Nama : Noverius Laia
NPM : 178520049
Fakultas : Isipol

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Heri Kusmanto M.A

Pembimbing II



Drs. Indra Muda M.AP

Mengetahui:



Dekan
Dr. Heri Kusmanto M.A

Ka. Prodi Administrasi Publik



Nina Angelia, S.sos, M.Si

Tanggal Lulus: 17 Juni 2021

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun ini adalah sebagai syarat memperoleh gelar sarjana (S1) Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan area yang merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain telah ditulis sumbernya secara jelas sesuai norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, September 2021



Noverius Laia

178520049

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS

AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Noverius Laia
NPM : 178520049
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free-Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Analisis Kinerja Pegawai Subbag Rumah Tangga Bagian Umum Pada Sekretariat Kota Medan”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasi tugas akhir/skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, September 2021

Menyatakan,

Noverius Laia

ASBTRAK

Kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi. Berdasarkan pengamatan di lapangan ada beberapa masalah yang ditemui yaitu masih adanya keterlambatan dalam penerimaan surat masuk dari bagian-bagian yang terkait seperti bagian Umum yang membuat proses kinerja pegawai Subbag Rumah Tangga kadang terlambat dan juga masih terdapatnya kesalahan dalam memasukan data indeks surat ke dalam sistem program. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai Subbag Rumah Tangga bagian Umum Sekretariat Kota Medan. Jenis dan sumber data adalah data primer dan data sekunder. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yang artinya data diambil dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan metode ini penulis menguraikan dan mengaitkan dengan teori serta memberikan keterangan mendukung dalam menjawab masing-masing indikator dan memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan serta diambil kesimpulan dan saran. Sekretaria Kota Medan beralamat di jalan kapten maulana No.2, yang bersebelahan dengan Grand Palladium dan berseberangan dengan kantor DPRD provinsi Sumatera Utara. Dalam kinerja pegawai administrasi Rumah Tangga memiliki 4 indikator dalam melaksanakan tugas administrasi yang meliputi pembuatan surat, penomoran surat, penerimaan surat masuk, dan pengimputan surat masuk ke dalam sistem program (komputer). Dari hasil analisis yang penulis lakukan penulis mengambil kesimpulan bahwa kinerja pegawai Subbag Rumah Tangga bagian administrasi yang dilihat dari segi pembuatan surat dan pengimputan surat masuk kedalam sistem program dapat dikategorikan belum optimal, sedangkan dilihat dari segi penomoran dan penerimaan surat dapat dikategorikan sudah optimal.

Kata Kunci : Analisis Kinerja, Sekretariat Kota Medan

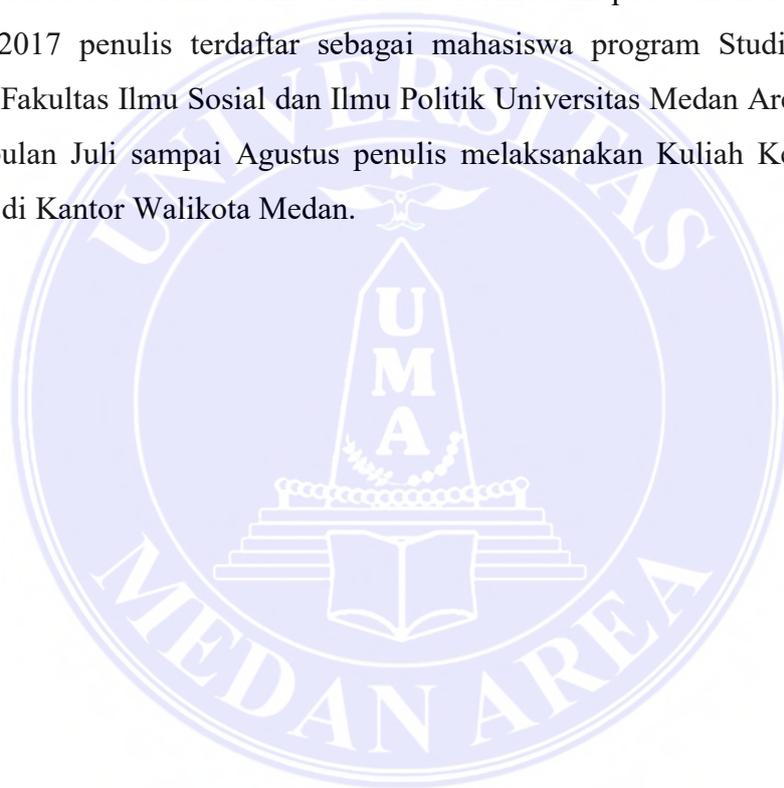
ABSTRACT

Employee performance is work performance, namely the comparison between work results that can be seen in real terms with the work standards that have been set by the organization. Based on field observations, there are several obstacles faced, namely there are still delays in receiving incoming letters from related departments such as the General section which makes the performance process of the Household Subdivision employees sometimes late and there are still errors in filling out the letters. index data into the system program. This study aims to determine the performance of employees of the Household Subdivision of the General Secretariat of Medan City. Types and sources of data are primary data and secondary data. This research is descriptive qualitative in nature, which means that the data is taken from the results of observations, interviews, and documentation. With this method the authors describe and link with the theory and provide supporting information in answering each indicator and providing interpretation of the relevant results and drawing conclusions and suggestions. The Medan City Secretariat is located on the street of Captain Maulana No.2, which is adjacent to the Grand Palladium and opposite the DPRD office of North Sumatra province. In the performance of household administration employees have 4 indicators in carrying out administrative tasks which include writing letters, numbering letters, receiving incoming letters, and importing incoming letters into the program system (computer). From the results of the analysis that the authors conducted, the authors concluded that the performance of the employees of the Household Subdivision in the administration section seen in terms of making letters and importing incoming letters into the program system can be categorized as not optimal, while viewed from the point of view of numbering and receiving letters can be categorized as already optimal.

Keywords: *Performance Analysis, Medan City Secretariat*

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Noverius Laia anak dari Fatanisa Laia dan Fatilina Nduru. Penulis lahir di tetegumbu pada 21 juni 1999. Penulis merupakan putra ke Sembilan dari Sembilan bersaudara. Pada tahun 2011 penulis lulus dari SD Sifalago Susua Boe, Kecamatan Susua, Kabupaten Nias Selatan. Kemudian penulis melanjutkan Sekolah Menengah Pertama dan lulus pada tahun 2014 penulis lulus dari SMP Negeri 2 Susua. Pada tahun 2014 setelah menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama penulis melanjutkan ke tingkat Kejuruan (SMK), penulis lulus dari SMK S.Kristen BNKP Telukdalam pada tahun 2017. Dan pada tahun 2017 penulis terdaftar sebagai mahasiswa program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Pada tahun 2020 bulan Juli sampai Agustus penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Kantor Walikota Medan.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Analisis Kinerja Pegawai Subbag Rumah Tangga Bagian Umum Pada Sekretariat Kota Medan**”. Adapun Tujuan dari skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memenuhi salah satu Program Strata-1 pada Prodi Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

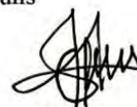
1. Dr. H. Heri Kusmanto M.A, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, sekaligus dosen pembimbing 1 saya.
2. Beby Mashito Batu Bara S.Sos, M.AP, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Nina Angelia S.Sos,M.Si, selaku Ketua Program studi Administrasi Publik.
4. Almarhum Dr. Abdul Kadir SH, M.Si, yang telah banyak memberikan masukan untuk pengerjaan skripsi saya selama ini mulai dari seminar proposal hingga sampai di seminar hasil.
5. Drs. Indra Muda M.AP, selaku dosen pembimbing 2 saya yang mengajari penulis dalam segi penulisan skripsi ini..

6. Chairika Nasution MAP, selaku sekretaris.
7. Seluruh Dosen FISIP, terkhususnya Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Medan Area.
8. Staf dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
9. Kepala Subbag Rumah Tangga dan para pegawai yang menjadiresponden dan narasumber yang berkenaan untuk menyediakan data-data pegawai dan laporan yang dapat mendukung dalam melakukan penelitian.
10. Teristimewa penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada kedua orang tua saya dan saudara-saudara peneliti.
11. Saya juga berterima kasih kepada seluruh teman-teman Administrasi Publik stambuk 17 yang selama senantiasa memberikan dukungan dan doa sepanjang periode perkuliahan yang sangat menyenangkan.

Penulis menyadari dalam skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa di kembangkan lagi lebih lanjut.

Medan, Desember 2021

Penulis



Noverius Laia
178520049

v

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II. LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Definisi Analisis.....	6
2.2 Konsep Kinerja Pegawai.....	7
2.2.1 Definisi Kinerja Pegawai.....	7
2.2.2 Faktor-faktor kinerja pegawai.....	8
2.2.3 Penilaian Kinerja pegawai.....	11
2.2.4 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil.....	12
2.2.5 Indikator-indikator Kinerja Pegawai.....	15
2.3 Penelitian Terdahulu.....	18
2.4 Kerangka Pikir.....	22
BAB III. METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Lokasi Penelitian.....	24
3.3 Metode Pemilihan Informan.....	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5.1 Observasi.....	26
3.5.2 Wawancara.....	27
3.5.3 Dokumentasi.....	27
3.5.4 Kepustakaan.....	27

3.5 Teknik Analisis Data	27
3.6.1 Redukasi Data	28
3.6.2 Display Data	28
3.6.3 Penarikan Kesimpulan/Verifikasi	28
3.6 Instrumen Penelitian	29
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Hasil Penelitian.....	31
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Walikota Medan.....	31
4.1.2 Gambaran Umum Subbag Ruma Tangga Bagian Umum Sekretariat Kota Medan.....	32
4.1.3 Visi dan Misi Subbag Rumah Tangga Bagian Umum Sekretarit Kota Medan	32
4.1.4 Struktur Organisasi	33
4.1.5 Tugas Pokok Dan Fungsi Subbag Rumah Tangga	36
4.1.6 Data Pegawai Subbag Rumah Tangga.....	37
4.2 Pembahasan.....	38
4.2.1 Identitas Informan Subbag Rumah Tangga Bagian Umum Sekretariat Kota Medan.....	38
4.2.2 Kinerja Pegawai Subbag Rumah Tangga Bagian Umum Sekretariat Kota Medan.....	52
4.2.3 Kendala Yang Menghambat Kinerja Pegawai Subbag Rumah Tangga Sekretariat Kota Medan.....	57
4.2.4 Hasil Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	59
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	

DAFTAR TABER

Tabel 2.1 Kerangka berpikir	22
Tabel 4.2 Struktur organisasi	33
Tabel 4.3 Data pegawai menurut kepangkatan/golongan	35
Tabel 4.4 Data pegawai menurut pendidikan.....	35
Tabel 4.5 Daftar nama kepala Subbag Rumah Tangga.....	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kantor sekretariat Kota Medan	29
Gambar 4.2 Ruang Subbag Rumah Tangga Sekretariat Kota Medan.....	30



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kinerja pegawai merupakan hasil pekerjaan yang di peroleh oleh seseorang dalam waktu tertentu. Kinerja juga merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang di berikan kepada nya. Maka pegawai dituntut untuk memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas yang mampu melaksanakan tugas sebagai aparatur pemerintah sesuai dengan tugas yang dibebankan. Oleh karena itu, untuk memiliki kinerja yang baik seorang karyawan harus memiliki keinginan yang tinggi untuk melakukan dan mengetahui pekerjaannya.

Kinerja pegawai juga dapat di ukur dengan menggunakan beberapa indikator kinerja yang merupakan tolak ukur suatu pencapaian kinerja seorang pegawai. Adanya pengukuran kinerja pegawai tersebut, sebuah organisasi bisa dapat melihat dan mengetahui sudah sejauh mana keberhasilan kinerja para pegawai dan sudah sejauh manakah tanggung jawab para pegawai di laksanakan dengan baik sehingga organisasi dapat memberikan suatu apresiasi atau umpan balik terhadap hasil pengukuran kinerja dari para pegawai, memajukan perbaikan kerja, serta mengambil keputusan sehingga suatu organisasi mempunyai sumber daya yang berkualitas tinggi dan kompetitif.

Dalam pasal 75 Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang penilaian kinerja pegawai, di nyatakan penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan Pegawai Negeri Sipil yang di dasarkan sistem prestasi dan sistem karier. Saat ini kerja pegawai pemerintah menjadi

perhatian masyarakat, di akibatkan karena masih banyak nya terdapat kejadian tentang rendah nya kinerja pegawai pada kantor pemerintahan. Artinya masyarakat terus-menerus menuntut agar kinerja pemerintah dapat berjalan berjalan dengan baik dan bersih.

Salah satu kantor pemerintahan di Kota Medan adalah Sekretariat Kota Medan. Sekretariat Kota Medan mempunyai dasar hukum pembentukan SKPD yang terdapat dalam peraturan Daerah Kota Medan no.3 tahun 2009 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja perangkat Daerah Kota Medan. Sekretariat Kota Medan mempunyai tugas pokok membantu Sekretariat Daerah melalui asisten administrasi umum dalam menyusun perumusan kebijakan, pembinaan administrasi dan pengkoordinasian perangkat daerah lingkup ketatausahaan sekretariat, protokol, dan rumah tangga, sesuai dengan peraturan Wali Kota Medan No.45 tahun 2010 tentang rincian tugas pokok dan fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan, sebagaimana telah di ubah dengan peraturan Wali Kota Medan No.7 tahun 2012 tentang perubahan atas peraturan Wali Kota Medan No. 45 tahun 2010 tentang rincian tugas dan fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan.

Dalam melaksanakan tugas pokok pada Bagian Umum Sekretariat kota Medan menyelenggarakan fungsi sebagai penyusunan rencana, program, dan kegiatan pada bagian umum Sekretariat Kota Medan. Sedangkan bagian rumah tangga adalah bagian umum, dimana kepala sub bagian rumah tangga mempunyai tugas melaksanakan urusan rumah tangga untuk kepala daerah, wakil kepala daerah dan sekretariat. Untuk melaksanakan tugas Kepala Subbag Rumah Tangga mempunyai fungsi salah satu nya adalah melaksanakan pelayanan kebutuhan pimpinan pemerintah daerah dan tamu daerah dan menghimpun data, menyiapkan

bahan dalam rangka penyusunan rencana kebutuhan rumah tangga, Kepala Daerah dan Sekretariat Daerah.

Fenomena yang sering terjadi dalam suatu organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, disebabkan oleh berbagai perilaku karyawan. Salah satu bentuk perilaku pegawai adalah ketidak disiplin. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Maya Sari selaku pegawai subbag rumah tangga, pada tanggal 8 desember 2020 di sebutkan bawah tingkat kedisiplinan pegawai masih belum optimal, khusus nya di setiap diadakan rapat para pegawai datang tidak tepat waktu, dan dari segi kinerja khusus nya di bagian administrasi rumah tangga masih terdapat keterlambatan penerimaan surat masuk, dan juga masih ada terdapat kesalahan dalam memasukan data indeks surat ke dalam aplikasi tata persuratan. Kesalahan ini mengakibatkan kesulitan dalam menemukan kembali surat karena data yang di masukan tidak sesuai.

Berdasarkan hasil wawancara kedua dari M.Salam Lubis sebagai pejabat penilaian kinerja pegawai subbag rumah tangga, pada tanggal 8 desember 2020 di sebutkan bahwa di bagain pegawai rumah tangga masih terdapat nya pegawai yang malas mengikuti apel pagi, dan masih juga terdapat pegawai yang terlambat masuk kerja dari jadwal kerja yang sudah di tentukan yang di mulai pada pukul 7.00-16.15 wib. Pada bulan September terdapat sebanyak 5 orang pegawai terlambat datang ke kantor dari jumlah pegawai sebanyak 10 orang pegawai ASN.

Berdasarkan paparan permasalahan yang telah di sampaikan di atas penulis menyadari bahwa betapa penting nya kinerja pegawai untuk keberhasilan dan kesuksesan sebuah organisasi, maka penulis tertarik untuk meneliti Kinerja Pegawai Subbag Rumah Tangga Bagian Umum pada Sekretariat Kota Medan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan judul dan latar belakang yang telah diuraikan, maka masalah yang menjadi objek dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Subbag Rumah Tangga Bagian Umum pada Sekretariat Kota Medan?
2. Apa saja kendala yang menghambat Kinerja Pegawai Subbag Rumah Tangga Bagian Umum Sekretariat Kota Medan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di paparkan maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana Kinerja Pegawai Subbag Rumah Tangga Bagian Umum pada Sekretariat Kota Medan.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang menghambat Kinerja Pegawai Subbag Rumah Tangga Bagian Umum Sekretariat Kota Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis: sebagai bahan informasi bagi peneliti lain yang mengkaji Kinerja Pegawai Subbag Rumah Tangga Bagian Umum pada Sekretariat Kota Medan dan juga untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala yang penghambat kinerja Pegawai Subbag Rumah Tangga Bagian Umum Sekretariat Kota Medan.
2. Secara praktis: penelitian ini di harapkan dapat memberikan saran atau masukan dan pertimbangan bagi:

- a. Bagi peneliti: sebagai sarana dalam menambah ilmu pengetahuan serta untuk menambah pemahaman tentang ilmu administrasi public.
- b. Bagi Study Ilmu Administrasi Publik: sebagai media informasi dan menambah ilmu pengetahuan khususnya kajian analisis kinerja pegawai.
- c. Bagi masyarakat: sebagai bahan pembelajaran dalam memahami tentang kinerja pegawai.



BAB II

LANDASAN TEORI

1.1. Definisi Analisis

Analisis atau analisa berasal dari kata Yunani Kuno *analusis* yang berarti melepaskan. *Analusis* terbentuk dari dua suku kata, yaitu *anay* yang berarti kembali, dan *luein* yang berarti melepas, jika digabung berarti melepas kembali atau menguraikan. Kata *analusis* ini diserap ke dalam bahasa Inggris menjadi *analysis*, yang kemudian juga diserap ke dalam bahasa Indonesia menjadi analisis.

Menurut Daryanto (2008 : 40) menyatakan bahwa analisis adalah penyelidikan atau penguraian terhadap suatu masalah untuk mengetahui keadaan yang sebenar-benarnya, proses pemecahan masalah yang dimulai dengan dugaan akan kebenarannya.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI 2008: 58), analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (tulisan, perbuatan, dsb) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab, keadaan, dsb).

Menurut Sugiyono (2015:335) menyatakan analisis adalah kegiatan mencari pola disamping itu analisis adalah cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian-bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu aktifitas yang menyelidiki, memilah, dan menguraikan sebuah peristiwa dengan tujuan untuk mengetahui dan memecahkan suatu masalah menurut kriteria tertentu, lalu di cari sebuah makna dan kaitannya untuk mendapatkan fakta yang tepat yang dapat di buktikan dengan percobaan maupun pengujian.

1.2. Konsep Kinerja Pegawai

1.2.1. Definisi kinerja pegawai

Suatu organisasi baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta perlu memerlukan kinerja seorang pegawai dalam melaksanakan suatu tugas dan fungsinya sebagai seorang kinerja pegawai yang baik untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut.

Menurut Moeheriono (2012: 96) kinerja atau performance adalah gambaran pelaksanaan suatu program atau kebijakan dalam mewujudkan tujuan, visi dan misi organisasi melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Suatu organisasi pasti akan mencari cara dalam meningkatkan kinerja pegawai untuk memenuhi target atau tujuan yang sudah di buat, karena kesuksesan suatu organisasi merupakan pengaruh atau dukungan dari kinerja pegawai. Menurut Fahmi (2010 : 2), kinerja adalah hasil yang di peroleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profi oriented* dan *non profit oriented* yang di hasilkan selama satu periode waktu.

Selain pendapat Fahmi, Mahsun (2006:25) juga mengemukakan bahwa kinerja adalah gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijakan dalam mewujudkan tujuan, sasaran, misi dan visi organisasi yang terkandung dalam perencanaan strategis sebuah organisasi.

Defenisi lain menurut Nawani (2006 : 62), kinerja di katakan tinggi apabila suatu target dapat di selesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang di sediakan atau sama sekali tidak terselesaikan.

Jadi dapat di simpulkan bahwa kinerja pegawai adalah suatu tingkat keberhasilan seorang pegawai dari sasaran atau target suatu organisasi yang harus

di capai atau suatu tugas yang wajib di kerjakan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam waktu tertentu sesuai dengan sasaran, tujuan, dan visi-misi organisasi. Suatu kinerja dapat di katakan tinggi apabila target tersebut sesuai sasaran dan tujuan dari organisasi dan juga ketepatan waktu yang sudah di tentukan, tetapi kinerja di katakan rendah apabila suatu kinerja tidak terselesaikan sesuai waktu (melampaui batas waktu) dan tidak sesuai dengan visi-misi organisasi.

1.2.2. Faktor-faktor kinerja pegawai

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian dalam melaksanakan suatu kegiatan dalam sebuah organisasi. Kinerja seorang pegawai tidak selalu berada dalam kondisi yang baik yang dapat di pengaruhi oleh beberapa hal. Berikut terdapat beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab nya.

Menurut Hasibuan yang di kutip dalam Nawani (2006 : 64), kinerja di pengaruhi oleh 3 (tiga) faktor yang terdiri dari:

- a. Minat dalam bekerja
- b. Penerimaan delegasi dan
- c. Peran dan tingkat motivasi seorang pekerja

Kinerja pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya tidaklah berjalan sendiri, akan tetapi berhubungan dengan faktor-faktor lain yang akan mempengaruhinya. Selain itu kinerja juga dapat di pengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Menurut Soesilo dalam Nogi (2005 : 180) mengatakan bahwa kinerja di pengaruhi oleh 5 (lima) faktor antara lain:

1. Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi-fungsi yang menjelaskan aktivitas organisasi.
2. Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi.
3. Sumber daya manusia, yang berkaitan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal.
4. Sistem informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan *database* untuk di gunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi.
5. Sarana dan prasarana yang di miliki, yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi.

Permasalahan kinerja pegawai di dalam suatu organisasi, antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain mempunyai kinerja yang berbeda-beda. Perbedaan kinerja pegawai yang satu dengan pegawai yang lain maka ada faktor penyebab nya. Dilihat dari garis besarnya perbedaan tersebut diakibatkan oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya. Mangkunegara (2005 : 13) membedakan nya menjadi dua faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja, di antara nya:

- a. Faktor kemampuan (*ability*)

Secara psikologis, kemampuan terdiri dari kemampuan potensial (IQ) dan kemampuan realitas (pengetahuan+keterampilan). Artinya pemimpin dan pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ yang unggul, sangat unggul, berbakat, dan jenius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam melakukan pekerjaan sehari-hari, akan lebih mudah untuk mencapainya maksimal.

b. Faktor motivasi (*motivation*)

Motivasi diartikan sebagai sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situasi*) di lingkungan organisasinya. Mereka yang positif (*pro*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang tinggi dan sebaliknya jika mereka yang negatif (*kontra*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah.

Dari faktor-faktor lain, Payaman Simanjuntak (2005 : 10) menjelaskan bahwa kinerja pegawai di pengaruhi beberapa faktor yang dapat di kelompokkan menjadi 3 (tiga) faktor antara lain:

1. Kompetensi individu, yaitu kemampuan dan keterampilan melalukan kerja yang mana kemampuan dan keterampilan seseorang di pengaruhi oleh kebugaran fisik, pendidikan, akumulasi pelatihan, dan pengalaman kerja.
2. Dukungan organisasi, yaitu setiap orang bergantung pada dukungan organisasi berupa penyelenggaraan penyediaan sarana dan prasarana kerja, pemilihan teknologi dan pengamanan lingkungan kerja, termasuk kondisi dan syarat kerja.
3. Dukungan manajemen, yaitu kinerja suatu organisasi atau individu sangat tergantung pada kemampuan manajerial dari manajemen atau pimpinan, baik dengan membangun sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi kerja dan memberikan motivasi serta menggerakkan semua pihak. karyawan untuk bekerja secara optimal.

Jadi dari beberapa pendapat di atas maka penulis menyimpulkan bahwa faktor-faktor kinerja pegawai dapat di bedakan menjadi dua faktor antara lain:

1. Faktor internal

Faktor internal adalah faktor dari dalam diri pegawai itu sendiri seperti kemampuan potensi pegawai, semangat dan niat, motivasi dalam bekerja, semangat kerja, keterampilan, kebugaran fisik, pendidikan, dan keterampilan pegawai.

2. Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah faktor dari luar diri pegawai seperti dukungan organisasi tempat pegawai bekerja diantaranya fasilitas kerja, rekan kerja, sistem informasi manajemen, sarana dan prasarana, lingkungan organisasi, kebijakan pimpinan dari organisasi, dan iklim kerja.

2.2.3. Penilaian Kinerja pegawai

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan dalam menilai dan mengevaluasi suatu hasil pekerjaan yang telah di capai oleh pegawai dalam suatu organisasi. Penilaian kinerja pegawai sangat penting untuk di lakukan supaya lebih meningkatkan kualitas kerja para pegawai dan juga guna mengembangkan suatu organisasi supaya lebih baik lagi.

Mathis dan Jackson dalam (Tangkuman, Tewal, dan Trang, 2015: 884-895) mengatakan bahwa penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan.

Menurut Werner dalam (Erwin dan Prabowo 2015: 35-45) mengatakan bahwa penilaian kinerja sangat diperlukan dalam mengevaluasi suatu perusahaan agar organisasi berhasil, penting bagi manajer untuk menetapkan tujuan keseluruhan yang jelas, nilai-nilai inti, visi masa depan, dan juga mengembangkan strategi yang dapat diterapkan untuk mencapai hal-hal lain.

Pendapat lain dari Bangun (2012:231) menyatakan bahwa proses penilaian kinerja dilakukan oleh organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Maka dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja pegawai adalah suatu proses penilaian kerja pegawai dalam suatu organisasi untuk menilai keberhasilan pegawai dalam mencapai tujuan atau visi dan misi organisasi.

2.2.4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil

Penilaian prestasi kerja PNS adalah suatu proses penilaian secara sistematis yang dilakukan oleh pejabat penilai terhadap sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja PNS. Prinsip yang digunakan untuk melakukan penilaian prestasi kerja PNS adalah obyektif, terukur akuntabel dan partisipatif dan transparan.

Adapun penilaian prestasi kerja terdiri dari Sasaran Kerja Pegawai dan Perilaku Kerja Pegawai, yaitu:

1. Sasaran Kerja Pegawai (SKP)

Sasaran Kerja Pegawai adalah rencana kerja pegawai yang disusun berdasarkan rencana kerja tahunan instansi dan target yang ingin dicapai dari masing-masing pelaksana tugas yang akan dicapai. disusun setiap awal tahun oleh karyawan dan harus disetujui oleh atasan

langsung/penilainya. Sanksi bagi pegawai yang telah menyusun SKP/tidak menyusun serta pencapaian dari target SKP diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2011 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Penilaian kinerja dengan menggunakan SKP meliputi beberapa aspek yakni kuantitas, waktu dan biaya sesuai dengan karakteristik, sifat dan jenis kegiatan pada masing-masing instansi. Aspek tersebut disusun dengan mengacu pada standar teknis kegiatan masing-masing instansi. Penilaian dilakukan dengan membandingkan aspek penilaian pada target awal tahun dengan realisasi yang dicapai pada akhir tahun. Meliputi aspek kuantitas, aspek kualitas, aspek waktu dan aspek biaya.

2. Perilaku Kerja Pegawai

Prestasi kerja pegawai selain dengan SKP juga diukur dengan indikator perilaku kerja. Parameter yang digunakan untuk mengukur perilaku kerja adalah orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, kerjasama dan khusus bagi pejabat struktural ditambah satu dimensi yaitu kepemimpinan.

Penilaian prestasi kerja dilakukan dengan menggabungkan penilaian SKP dengan penilaian perilaku kerja. Penilaian SKP memuat tugas pekerjaan dan target yang harus dicapai dalam jangka waktu penilaian yang nyata dan terukur. Penilaian SKP membandingkan kinerja yang dicapai dengan target yang telah ditentukan, sedangkan penilaian perilaku dilakukan melalui observasi oleh penilai pegawai negeri sipil sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Sistematisa penilaian kinerja pegawai dijelaskan dalam Peraturan Kepala Badan Kepegawaian

Negara Nomor 1 Tahun 2013 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil. Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 PP No. 46 Tahun 2011 dilakukan oleh pejabat penilai, yaitu petugas kepegawaian sebagai penilai dan atau pengawas dari pejabat penilai tertinggi di unit kerjanya masing-masing.

Nilai prestasi kerja pegawai negeri sipil dinyatakan dengan angka dan sebutan sebagai berikut:

- a. 91 – ke atas : sangat baik
- b. 76 – 90 : baik
- c. 61 – 75 : cukup
- d. 51 – 60 : kurang
- e. 50 ke bawah : buruk

Hasil penilaian kinerja pegawai diberikan langsung oleh penilai kepada pegawai negeri sipil yang dinilai.

2.2.5. Indikator-indikator Kinerja Pegawai

Dalam melakukan penilaian suatu kinerja pegawai perlu menentukan indikator-indikator kinerja sebagai acuan dalam melakukan penilaian kinerja untuk mendapatkan hasil yang baik. Artana (2012 : 8) menyebutkan indikator-indikator kinerja yaitu antara lain:

1. Kualitas kinerja yaitu kemampuan karyawan menunjukkan kualitas hasil kerja di tinjau dari segi ketelitian dan kerapian.
2. Kuantitas kerja yaitu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan sejumlah hasil tugas hariannya.

3. Pengetahuan tentang pekerjaan yaitu pengertian tentang semua tingkat pekerjaan dan hal-hal yang berkaitan dengan hal tersebut
4. Kesetiaan yaitu ketaatan karyawan terhadap pekerjaannya dan jabatannya dalam perusahaan dari orang-orang yang tidak bertanggung jawab.
5. Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan karyawan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas tertentu sehingga mencapai kegunaan dan hasil yang maksimal.
6. Kemampuan beradaptasi yaitu kemampuan karyawan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan dan juga pekerjaannya.
7. Inisiatif adalah yang berkaitan dengan daya pikir dan kreativitas berupa gagasan untuk suatu tujuan organisasi. Setiap inisiatif harus mendapat perhatian atau respon positif dari atasan. Jika atasan selalu menggagalkan inisiatif karyawan, organisasi akan kehilangan energi atau dorongan untuk maju.
8. Kemandirian yaitu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya sendiri.
9. Kreativitas yaitu kemampuan untuk mengajukan ide/usulan-usulan baru yang konstruktif demi kelancaran pekerjaan, mengurangi biaya, memperbaiki hasil kerja dan menambah produktivitas.

Sebuah rencana yang telah di buat tidak bisa di terapkan dengan baik jika tidak ada indikator-indikator. Miner (Sudarmanto, 2009 : 11-12) mengemukakan 4 dimensi yang di jadikan sebagai tolak ukur atau indikator dalam menilai kinerja di antaranya:

- a. Kualitas yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan

- b. Kuantitas yaitu jumlah pekerjaan yang di hasilkan
- c. Penggunaan waktu dalam bekerja yaitu tingkat ketidak hadiran, keterlambatan waktu, kerja efektif/jam kerja hilang
- d. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

Indikator kinerja sangatlah penting dalam menjadikan acuan kinerja para pegawai dan juga pedoman bagi para pegawai dalam melaksanakan kerjanya yang telah di tentukan. Indikator kinerja juga di perlukan sebagai sarana untuk meninjau seberapa tingkat pencapaian kinerja yang telah di kerjakan. Nawani (2006 : 66) menyatakan indikator kinerja dalam melaksanakan pekerjaan di lingkungan sebuah organisasi/perusahaan mencakup lima unsur antara lain:

1. Kuantitas hasil kerja yang di capai
2. Kualitas hasil kerja yang di capai
3. Jangka waktu mencapai hasil tersebut.
4. Kehadiran dan kegiatan selama hadir di tempat kerja
5. Kemampuan bekerja sama.

Moehariono (2012 : 113) menyebutkan kinerja dapat di ukur berdasarkan ukuran indikator kinerja yang di kelompokkan ke dalam enam kategori yaitu:

1. Efektif, indikator ini mengukur derajat kesesuaian output yang di hasilkan dalam mencapai sesuatu yang di inginkan.
2. Efisien, indikator ini mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin.
3. Kualitas, indikator ini mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang di hasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.

4. Ketetapan waktu, indikator ini mengukur apakah pekerjaan telah di selesaikan secara benar dan tepat waktu.
5. Produktivitas, indikator ini mengukur tingkat produktivitas suatu organisasi.
6. Keselamatan, indikator ini mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para pegawainya ditinjau dari aspek keselamatan.

Dari beberapa pendapat di atas, maka dapat di simpulkan bahwa indikator-indikator kinerja pegawai dapat di lihat dari:

1. Kualitas, dapat di lihat dari kemampuan pegawai nya dalam melakukan pekerjaan nya, kecermatan pegawai dalam mengamati setiap pekerjaan yang di kerjakan, dan juga hasil dari kerja yang di capai.
2. Kuantitas, dapat di lihat dari jumlah pekerjaan yang telah di kerjakan dan juga kemampuan pegawai menyelesaikan tugas nya.
3. Kemampuan, dapat di lihat dari keseriusan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan nya, dan juga kemampuan pegawai untuk bekerja sama dengan patner kerjanya.
4. Disiplin, dapat di lihat dari ketepatan waktu dalam bekerja, keseriusan, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas nya.

2.3. Penelitian Terdahulu

Menguraikan penelitian terdahulu yang relevan dengan masalah penelitian ini, digunakan untuk mengetahui masalah mana yang belum diteliti

oleh peneliti sebelumnya. Selain itu juga merupakan perbandingan antara fenomena yang akan diteliti dengan hasil penelitian sejenis sebelumnya. Dari hasil penelitian terdahulu di dapatkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul “analisis kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Maridan Kec.Sepaku Kab. Penajam Paser Utara” yang di tulis oleh Nurhelda Riana (2013).

Studi yang di kerjakan Nurhelda Riana pada tahun 2013 ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik pada puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku di Kabupaten Penajam Paser Utara Kaltim dan untuk mengetahui faktor penghambat para pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik pada puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku di Kabupaten Penajam Paser Utara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara belum berjalan maksimal hal ini terjadi karena kurangnya sumber daya manusia yang dibutuhkan, peralatan yang mendukung pelaksanaan. pelayanan masih kurang, disiplin dan tanggung jawab karyawan dalam bekerja masih belum maksimal.

Adapun persamaan dari penelitian yaitu penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif sedangkan perbedaan dari penelitian ini yaitu penelitian ini beralokasi di Puskesmas Maridan.

2. Skripsi yang berjudul “Analisis kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Provinsi Riau” yang di tulis oleh Fatimah Azzahra (2020).

Penelitian yang di buat oleh Fatimah Azzahra tahun 2020 ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Provinsi Riau. Jenis dan sumber data adalah data primer dan data sekunder dan penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif.

Dari hasil analisis yang penulis lakukan, penulis mengambil kesimpulan bahwa kinerja pegawai di lihat dari sasaran kinerja pegawai (SKP), di tinjau dari aspek kuantitas, kualitas dan waktu di kategorikan kurang baik. Di lihat dari perilaku kerja pegawai, di tinjau dari aspek integritas, komitmen, di siplin dan kerja sama di kategorikan kurang baik. Di tinjau dari aspek orientasi pelayanan dan kepemimpinan sudah di kategorikan baik.

Yang menjadi persamaan dari penelitian ini yaitu penelitian ini fokus tentang bagaimana kinerja pegawainya sedangkan perbedaan dari penelitian ini yaitu penelitian ini beralokasi pada Dinas Pendidikan Provinsi Riau.

3. Skripsi yang berjudul “Analisis kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjung Pinang” yang di tulis oleh Herjuliani (2017).

Penelitian yang di buat oleh Herjuliani tahun 2017 bertujuan untuk mengetahui penilaian kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Tanjung Pinang. Jenis penelitian yang di gunakan peneliti adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif.

Hasil penelitian yang di lakukan penulis adalah kinerja pegawai Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjung Pinang sudah cukup baik, sudah memenuhi harapan dan sesuai dengan arahan yang telah di berikan. Tetapi masih ada pegawai yang lambat atau tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan nya. Selain dari itu juga pegawai Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjung Pinang belum 100% di siplin atau patuh terhadap peraturan yang sudah di buat. Dalam hal ini di lihat dari masih ada nya pegawai yang masih telat mengikuti apel pagi bahkan ada juga yang tidak mengikuti apel pagi. Jika ada keperluan di luar kantor pegawai jarang meminta izin kepada Lurah.

Persamaan dari penelitian ini yaitu penelitian ini sama-sama menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif sedangkan perbedaan dari penelitian ini yaitu penelitian ini fokus tentang penilaian kinerja pegawai sedang penelitian yang dibuat oleh penulis fokus tentang bagaimana kinerja pegawainya.

4. Skripsi yang berjudul “Analisi Penilaian kinerja Aparatul Sipil Negara di Kantor Kecamatan Medan Denai” yang di tulis oleh Arie Prabudi Saragih (2018).

Penelitian yang di lakukan oleh Arie Prabudi Saragih pada tahun 2018 ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja Aparatul Sipil Negara di Kantor Kecamatan Medan Denai. Jenis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kualitatif, yang artinya data di ambil bukan dari dokumen pribadi, memo, dan dokumen resmi lainnya.

Dari hasil penelitian yang di lakukan di dapatkan bahwa penelitian yang terjadi di kantor Kecamatan Medan Denai belum menunjukkan hasil yang sesuai dengan yang di inginkan, dan masih banyak masyarakat kecewa dengan proses pelayanan yang kurang maksimal.

Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan dengan metode kualitatif sedangkan perbedaan dari penelitian ini adalah tempat penelitian yang beralokasi di Kantor Kecamatan Medan Denai sedangkan penulis melakukan penelitian beralokasi di Kantor Sekretariat Kota Medan.

5. Skripsi yang berjudul “Analisis kinerja pegawai pada Bidang Pelayanan dan Informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak” yang di tulis oleh Riki Kurniawan dan Nurmasi (2017).

Penelitian yang di lakukan Riki Kurniawan dan Nurmasi ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan kinerja pegawai pada bagian Bidan Pelayanan dan Informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. Jenis penelitian yang di gunakan penulis adalah penelitian kualitatif.

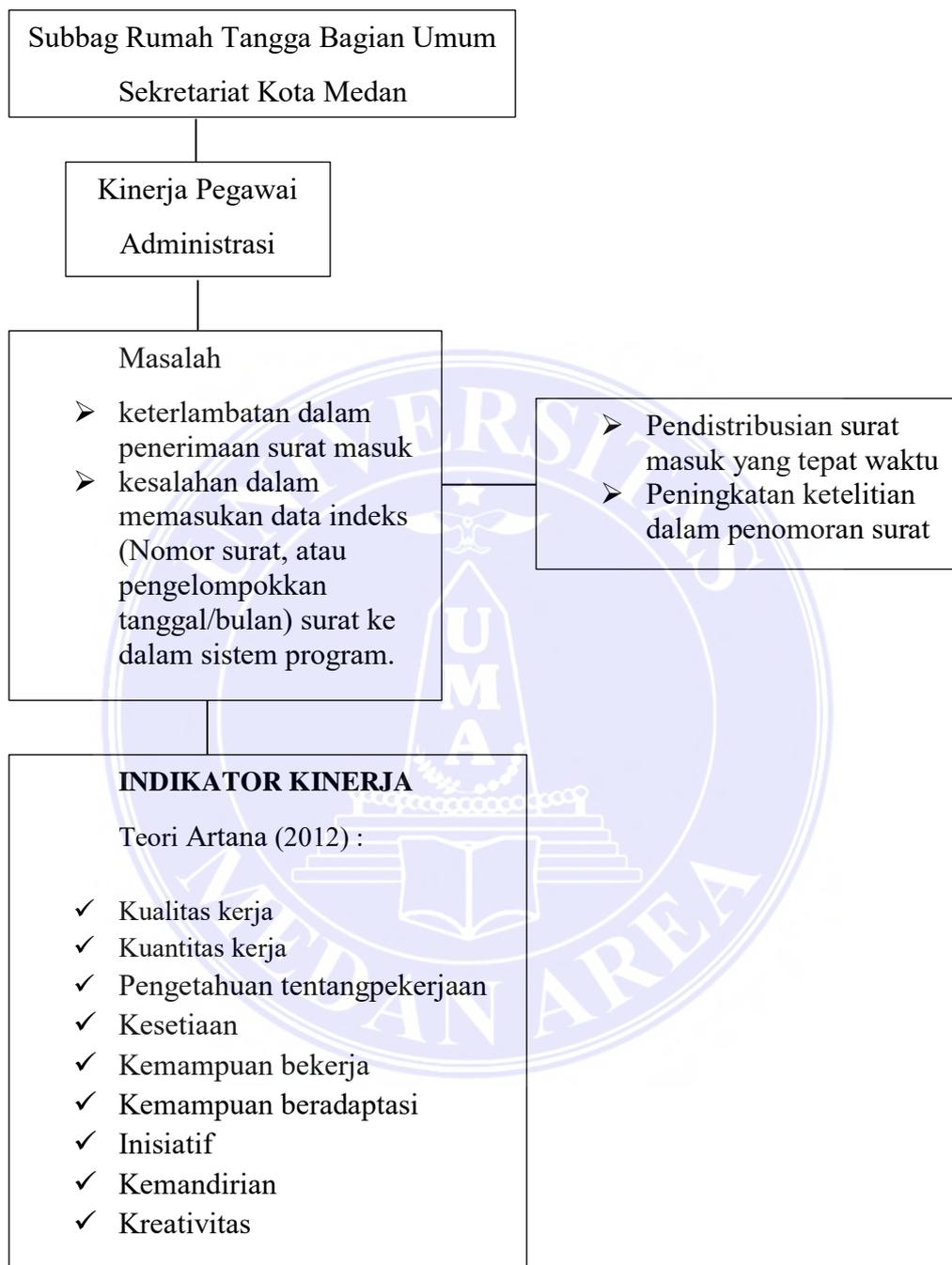
Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti Bidang Pelayanan dan Informatika pada Badan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Kabupaten Siak telah terlaksana dengan baik walaupun belum optimal, dengan harapan kedepannya akan ada perbaikan-perbaikan guna mencapai visi dan misi Badan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Kabupaten Siak.

Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif sedangkan perbedaannya dari penelitian ini yaitu penelitian ini fokus tentang kinerja pegawai di Bagian Pelayanan dan Informasi dan juga di Badan Penanaman Modal sedangkan penulis fokus pada kinerja pegawai bagian administrasi.

2.4. Kerangka Berpikir

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah di definisikan sebagai masalah yang urgen (mendesak), Uma Sekarang dalam Pasolong (2016 : 83). Dalam alur pikir ini, dapat memberikan visualisasi sederhana agar pemecahan masalah fokus. Dalam penelitian ini, penulis meneliti mengenai analisis kinerja pegawai Subbag Rumah Tangga Bagian Umum pada Sekretariat Kota Medan khusus nya di bagian administrasi. Adapun masalah kinerja pegawai di bagian administrasi Subbag Rumah Tangga Bagian Umum pada Sekretariat Kota medan yaitu masih terdapat nya keterlambatan penerimaan surat masuk dan juga masih ada kesalahan dalam memasukan data indeks surat ke dalam aplikasi tata persuratan. Penulis menggunakan teori Artana (2012 : 80) yang menyatakan indikator kinerja antara lain: kualitas kerja, kuantitas kerja, pengetahuan tentang pekerjaan, kesetiaan, kemampuan kerja sama, kemampuan beradaptasi, inisiatif, kemandirian, kreativitas.

Dari penjelasan penulis di atas, maka yang menjadi kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Tabel 2.1 Kerangka berpikir.

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, artinya data tidak diambil dari angka-angka, tetapi data dari naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, dan dokumen resmi lainnya.

Menurut Sugiono (2013:14), tujuan metode penelitian kualitatif adalah untuk menemukan pola hubungan interaktif, menemukan teori, menggambarkan realitas yang kompleks, dan memperoleh pemahaman makna.

Menurut Moleong dan Lexy J (2007:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll.

Pendekatan kualitatif adalah pendekatan penelitian yang membutuhkan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh tentang objek yang diteliti guna menjawab masalah untuk memperoleh data, kemudian menganalisis dan memperoleh kesimpulan penelitian dalam situasi dan kondisi tertentu.

. Menurut Sugeng (2016 : 36) mengungkapkan penelitian kualitatif di tunjukkan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang atau prespektif subyek/partisipan.

1.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Sekretariat Kota Medan yang beralamat di Jalan Kapten Maulana No.2. Peneliti memilih lokasi ini didasarkan atas pertimbangan bahwa Sekretariat Kota Medan merupakan salah satu

instansipemerintah yang mempunyai wewenang dan tugas dalam proses pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia khususnya pegawai Negeri Sipil melalui pelatihan aparatur. Waktu penelitian dilakukan selama bulan Februari 2021 sampai dengan bulan Maret 2021.

1.3. Metode Pemilihan Informan

Informan yang di maksud dalam kegiatan ini adalah aparatur dan toko masyarakat yang menangani langsung dalam penentuan jumlah informan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Informan kunci, yaitu mereka yang mengetahui langsung dan memiliki berbagai informan pokok yang di perlukan. Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah kepala Subbag Rumah Tangga dan Pejabat pemeriksa hasil kinerja pegawai. Dalam informan kunci ini penulis mengambil sebanyak 2 orang informan.
2. Informan Utama, yaitu mereka yang terlibat langsung dan mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah dari pihak pegawai Subbag Rumah Tangga bagian Umum Sekretariat Kota Medan. Dalam informan utama penulis mengambil sebanyak 2 informan.
3. Informan Tambahan, yaitu mereka yang memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap dalam pembahasan yang di teliti. Yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah unit kerja yang terkait. Dalam informan tambahan penulis mengambil sebanyak 1 orang informan.

1.4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk melaksanakan penelitian yang sesuai dengan apa yang di harapkan tentu kita harus mencari data, informasi, dan keterangan-keterangan berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan. Ada pun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah:

3.5.1 Observasi

Observasi yang digunakan adalah dengan menggunakan metode observasi terus terang atau tersamar. Menurut (Sugiyono, 2015: 312) metode observasi langsung atau terselubung terjadi ketika peneliti akan mengumpulkan data yang menyatakan secara terus terang bahwa ia sedang melakukan penelitian. Namun pada suatu saat peneliti juga tidak terbuka atau terselubung dalam pengamatan.

3.5.2 Wawancara

Wawancara yaitu cara pengumpulan data yang di lakukan dengan mengadakan proses komunikasi secara langsung dengan melakukan Tanya jawab kepada reponden seputar informasi yang di perlukan dalam penelitian ini, dengan menggunakan pedoman daftar pertanyaan yang telah di siapkan terlebih dahulu. Menurut (Arikunto, 2006: 155) wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan pewawancara untuk memperoleh informasi dari yang diwawancarai. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan agar memperoleh informasi yang relevan.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk melihat penilaian kinerja pegawai di Subbag Rumah Tangga bagian Umum ataupun pengumpulan data-data yang

berhubungan dengan fokus penelitian seperti rekaman, wawancara dan foto informan.

3.5.4 Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah segala upaya yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan topik/masalah yang akan diteliti. Informasi ini dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, esai ilmiah, tesis, tesis dan disertasi, peraturan, buku tahunan, dan sumber tertulis.

3.5.5 Triangulasi Data

Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan atau pengujian data keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk pengecekan atau perbandingan terhadap data. Menurut Sugiyono (2007 : 372) mengemukakan bahwa triangulasi merupakan sebagai teknik pemeriksaan keabsahn data dengan cara memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu sendiri, untuk keperluan pengecekan data atau sebagai pembading terhadap data itu.

1.5. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2010), yang dimaksud dengan teknis analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori-kategori, memecah menjadi unit-unit, mensintesis, menyusun menjadi pola memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif. Adapun langkah-langkah dalam analisis data penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.6.1 Reduksi Data

Data yang di peroleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu di catatat secara teliti dan rinci. Setelah di kemukakan, semakin lama peneliti di lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera di lakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, mengfokuskan pada hal-hal yang penting, kemudian di cari tema dan polanya.

3.6.2 Display Data

Dalam penelitian ini, penyajian data dapat di lakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman yang di kutip oleh Sugoyono (2010 : 345) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang di kemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak di temukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang di kemukan pada tahap awal di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang di kemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang penulis utarakan pada sebelumnya maka dengan ini penulis menarik beberapa kesimpulan dari penelitian di lapangan dan serta memberikan saran bagi pegawai Subbag Rumah Tangga. Ada pun kesimpulan penulis sebagai berikut :

1. Kinerja pegawai Subbag Rumah Tangga Bagian Umum Sekretariat Kota Medan dari segi kualitas kerja, kuantitas kerja, dan pengetahuan tentang pekerjaan masih belum cukup optimal. Hal ini dapat dilihat dari ketelitian para pegawai yang masih kurang, kemampuan pegawai dalam memahami pekerjaan yang masih belum optimal, dan juga pengetahuan pegawai yang juga masih belum cukup optimal dalam memahami tingkat pekerjaannya. Tetapi dari segi kesetiaan para pegawai, kemampuan bekerja sama, kemampuan beradaptasi, inisiatif, kemandirian pegawai, dan kreativitas para pegawai sudah cukup bagus. Hal ini dapat dilihat dari ketaatan karyawan terhadap pekerjaannya, kerja sama para pegawai dalam menyelesaikan tugas secara bersama, kemampuan para pegawai dalam memberi saran dan ide untuk kemajuan sistem pekerjaan, dan kemandirian para pegawai dalam menyelesaikan tugas dengan sendiri.
2. Adapun kendala yang menghambat kinerja pegawai Subbag Rumah Tangga yang membuat proses kinerja pegawai Subbag Rumah Tangga tidak berjalan dengan baik salah satunya yaitu masih terdapatnya keterlambatan pencairan anggaran yang bekerja sama dengan BPKD

(badan pelaksanaan keuangan daerah) yang kadang terhambat yang membuat anggaran lama untuk di turunkan (dicairkan). Selain itu masih ada keterlambatan dalam mengkoordinasi mengenai masalah kebocoran di kantor dan juga dinding-dinding kantor yang rusak. Di samping itu juga masih terdapat kendala dari segi SDM (sumber daya manusia), karena tidak semua pegawai Subbag Rumah Tangga bisa menggunakan komputer dengan baik. Dan juga keterlambatan penerimaan surat dari bagian yang terkait seperti dari bagian umum, bappeda, dan di bagian lain.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan peneliti yang telah di kemukakan maka peneliti memberi saran sebagai berikut:

1. Untuk kedepan nya kualitas, kuantitas, dan pengetahuan pegawai Subbag Rumah Tangga harus di tingkatkan lagi, seperti misalnya ketelitian pegawai dalam menyelesaikan tugas nya dan juga kemampuan pegawai untuk memahami pekerjaannya dengan lebih dalam lagi. Begitu juga dengan pengetahuan pegawai agar di perhatikan dan di tingkatkan lagi, supaya nanti nya dapat di ketahui sudah sejauh mana kemampuan mereka dalam menjalankan tugas yang di berikan.
2. Untuk kendala yang membuat proses kinerja pegawai terhambat seperti dinding kantor yang rusak agar secepat nya di perbaiki, supaya para pegawai bisa bekerja dengan baik. Begitu juga dengan kelemahan SDM agar lebih di tingkatkan lagi. Selain itu di harapkan agar di konfirmasi dengan BPKD mengenai keterlambatan pencairan dana ini supaya tidak terjadi lagi keterlambatan pencairan dana. Dan juga mengenai

keterlambatan penerimaan surat dari bagian lain agar secepat nya juga di konfirmasi atau di minta supaya proses pengerjaan nya bisa di selesaikan dengan tepat waktu.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. (1993). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Depdikbud Indonesia, (2005 : 32). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka).
- Daryanto. (2008 : 40). *Evaluasi pendidikan*. Jakarta: Reneka Cipta.
- Erwin, Prabowo, H. (2015 : 35-45). *Menggunakan Metode Balanced Scorecard Pada Pt Bahtera Utama*. Binus Business Review.
- Fahmi, I. (2010). *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia *pengertian analisis*, (KBBI 2008 : 58)
- Makinuddin dan Tri Hadiyanto Sasongko, (2006 : 402). *Analisis Sosial*, (Bandung: Akatiga).
- Mahsun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Moehariono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mangkunegara, A. P. (2005). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Moehariono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ma'ruf, A. M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Nawawi, H. (2006). *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. 1

- Nogi, H. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia.
- Simanjuntak, Payaman, 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta : LPFEUI.
- Sugiyono (2015 : 335). *Metode penelitian kombinasi (Mix Methods)*, Bandung:Alfabeta.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi Sumber daya Manusia Teori, Dimensi Pengukuran, Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.CT
- Sugeng, Pujileksono. (2016). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang : Intrans Publishing.
- Sugiyono.(2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tangkuman, Tewel, B. dan Trang, I. (2015 : 884-895). *Penilaian Kinerja, Reward, Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pertamina (Persero) Cabang Pemasaran Suluttenggo..*
- Wibowo.(2010). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Jurnal :

- Artana, I Wayan Arta.(2012). *Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus di Maya Ubud Resort & Spa*. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan, Vol. 2, No.1.
- Nurhlda Riana (2013). *Analisis kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di puskesmas Maridan Kec. Sepaku Kab. Penajam Paser Utara*.
- Fatimah Azzahra (2020). *Analisis kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Provinsi Riau*.

Herjuliani (2017). *Analisis kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjung Pinang.*

Arie Prabudi Saragih (2018). *Analisi kinerja Aparatul Sipil Negara di Kantor Kecamatan Medan Denai.*

Riki Kurniawan dan Nurmasi (2017). *Analisis kinerja pegawai pada Bidang Pelayanan dan Informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak.*

Perundang-undang :

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 *tentang Penilaian Prestasi Kerja.*

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 *tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.*

Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 tahun 2009 *tentang pembentukan organisasi dan tata kerja perangkat daerah Kota Medan sebagaimana telah di ubah dalam dengan peraturan daerah Kota Medan nomor 2 tahun 2011 tentang perubahan atas peraturan daerah Kota Medan nomor 3 tahun 2009 tentang pembentukan organisaasi dan tata kerja perangkat daerah Kota Meda .*

Peraturan Walikota Medan Nomor 45 Tahun 2010 *tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan, diubah dengan Peraturan Walikota Nomor 7 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 45 Tahun 2010 Walikota Kota Medan tentang rincian tugas pokok dan tugas Sekretariat Kota Medan.*

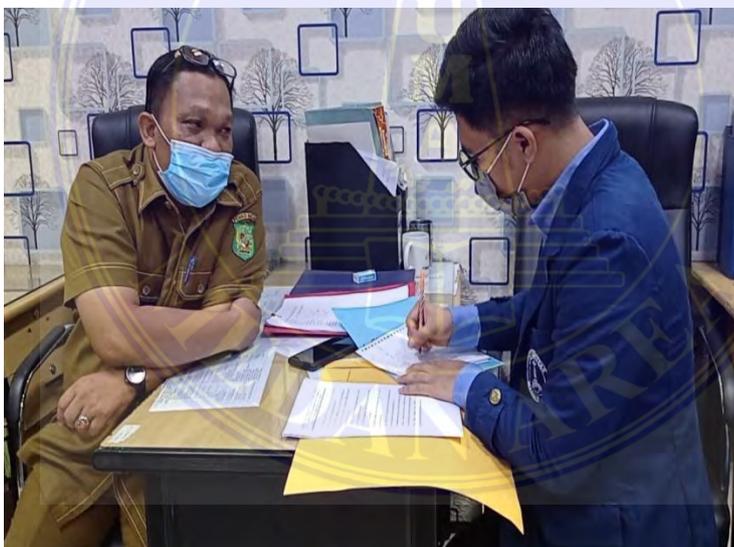
DOKUMENTASI

1. Wawancara dengan kepala bagian Subbag Rumah Tangga



Sumber: Hasil penentuan (senin 15 februari 2021 pkl:10:30 wib)

2. Wawancara dengan pejabat penilaian kinerja pegawai Subbag Rumah Tangga



Sumber: Hasil penelitian (kamis 16 februari 2021 pkl:10:30 wib)

3. Wawancara dengan pegawai Subbag Rumah Tangga



Sumber: Hasil penelitian (senin 22 februari 2021 pk1: 11:7 wib)

4. Wawancara dengan pegawai Subbag Rumah Tangga



S

30 wib)

5. Wawancara dengan pegawai Subbag Rumah Tangga



Sumber: Hasil penelitian (Jumat 26 Februari 2021 Pkl: 10:15 WIB)

