

**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI BIDANG  
REHABILITASI DAN PERLINDUNGAN  
JAMINAN SOSIAL DINAS SOSIAL,  
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT,  
DESA, PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK  
KABUPATEN NIAS**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**JULI KRISNA YANTI WARUWU**

**188520121**



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

**MEDAN**

**2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 20/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)20/6/22

**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI BIDANG  
REHABILITASI DAN PERLINDUNGAN  
JAMINAN SOSIAL DINAS SOSIAL,  
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT,  
DESA, PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK  
KABUPATEN NIAS**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area**

**OLEH:**

**JULI KRISNA YANTI WARUWU**

**188520121**

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

**MEDAN**

**2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 20/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)20/6/22

### LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Efektivitas kinerja Pegawai Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan sosial Dinas sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias

Nama Mahasiswa : Juli Krisna Yanti Waruwu

NPM : 188520121

Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II


  
Nina Angelia S. Sos, M.Si

  
Walid Musthafa S. S. Sos, M.IP

Mengetahui

  
Dekan  
Dr. Efflati Juliana Hasibuan, M.Si

Ka. Prodi Administrasi Publik

  
Nasrullah Hidayat, S.Pd, M.Sc

Tanggal Lulus: 12 April 2022

iii

### LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika dalam penulisan karya 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.



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

### SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama	: Juli Krisna Yanti Waruwu
NPM	: 188520121
Program Studi	: Administrasi Publik
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya	: Skripsi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Noneklusif Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul Efektivitas Kinerja Pegawai Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak. Dengan hak bebas Royalti Eksklusif ini Universitas Medan Area Berhak menyimpan, mengalihkan media format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir skripsi/tesis saya selama tetap mencatatkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, April 2022



Juli Krisna Yanti Waruwu

188520121

## ABSTRAK

### **EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI BIDANG REHABILITASI DAN PERLINDUNGAN JAMINAN SOSIAL DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, DESA, PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN NIAS**

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan sosial kepada masyarakat dapat diukur keberhasilan atau kelancaran melalui kinerja Aparatur Sipil Negara. Latar belakang dalam penelitian ini adalah kinerja Aparatur Sipil Negara pada Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias yang masih belum efektif dan penyaluran bantuan kepada masyarakat pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial masih belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai pada bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial serta hambatan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab terutama dalam memberikan pelayanan sosial kepada masyarakat pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial. Adapun metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas, Kepala bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial, Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial dan Kepala Seksi Perlindungan dan Jaminan Sosial. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi data. Teknik analisis data yang peneliti lakukan model Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kinerja pegawai bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak belum efektif dikarenakan sumber daya manusia dan sarana prasarana yang belum mendukung pelaksanaan tugas pegawai secara optimal. Dapat dilihat dari teori pengukuran kinerja pegawai menurut Hasibuan yaitu prestasi, kedisiplinan, kreatifitas, bekerjasama, kecakapan dan tanggungjawab.

**Kata Kunci: Efektivitas, Kinerja, Pegawai**

## **ABSTRACT**

### **PERFORMANCE EFFECTIVENESS OF REHABILITATION EMPLOYEES AND PROTECTION OF SOCIAL SECURITY SOCIAL SERVICES COMMUNITY EMPOWERMENT, VILLAGE, WOMEN AND CHILDREN PROTECTION NIAS DISTRICT**

*In government organizations, social services to the community can be measured success or fluency through the performance of the State Civil Apparatus. The background in this research is that the performance of the State Civil Apparatus in the Rehabilitation and Protection of Social Security at the Social Service, Community Empowerment, Villages, Women and Child Protection in Nias Regency is still not effective and the distribution of assistance to people who need social welfare services is still not optimal. This study aims to determine the performance of employees in the field of Rehabilitation and Social Security Protection as well as obstacles in carrying out their duties and responsibilities, especially in providing social services to people who need social welfare services. The research method used by the author is a qualitative research method. The informants in this study were the Head of Service, Head of Rehabilitation and Social Security Protection, Head of Social Rehabilitation Section and Head of Section of Social Security and Protection. Data collection techniques by observation, interviews, documentation, and triangulation of data. The data analysis technique that the researcher uses is the Miles and Huberman model, namely data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the research conducted indicate that the performance of employees in the field of Rehabilitation and Social Security Protection at the Office of Social Affairs, Community Empowerment, Villages, Women and Child Protection has not been effective due to human resources and infrastructure that have not supported the implementation of employee duties optimally. It can be seen from the theory of employee performance measurement according to Hasibuan, namely achievement, discipline, creativity, cooperation, skills and responsibility.*

**Keywords:** *Effectiveness, Performance, employee*

## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Juli Krisna Yanti Waruwu, anak dari Masati Waruwu dan Yarniati Zebua. Lahir pada 19 Juli 2000 di Kota Gunungsitoli, dua puluh satu tahun yang lalu. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara.

Penulis bersekolah di Sekolah Negeri Hunogoa Desa Hunogoa, pada tahun 2006. Selanjutnya pada tahun 2012 melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Hiliserangkai. Kemudian pada tahun 2015 melanjutkan pendidikan menengah keatas di SMA Negeri 3 Gunungsitoli. Pada tahun 2018 sampai sekarang penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.

Selama mengikuti perkuliahan penulis aktif dalam mengikuti organisasi kemahasiswaan yaitu menjadi Sekretaris Panitia Natal Universitas Medan Area pada tahun 2019. Menjadi Sekretaris Panitia Upgrading HIMAP pada Juli 2019. Kemudian aktif pada bidang kepanitian lain selama kuliah seperti di bidang acara dan lain sebagainya. Penulis merupakan anggota dari Humas Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik (HIMAP) periode 2020-2021.



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena berkat kemurahannya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu yang berjudul "**Efektivitas Kinerja Pegawai Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias**". Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar Strata Satu (S1) jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah berpartisipasi. Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua saya yang terus memberikan saya motivasi, memenuhi segala keperluan materi dan mendoakan saya untuk sampai dititik ini, dan untuk semua jerih payah orangtua saya untuk mencapai cita-cita.
2. Saudara saya yang terkasih Julsedo Waruwu yang sudah membantu dan mendoakan dan saudariku Sry Wahyu Ningsih Waruwu.
3. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
4. Ibu Dr. Effiati Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si selaku Dosen pembimbing 1 saya yang telah memberikan arahan dan memberikan waktu selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

6. Bapak Walid Mustafa S, S.Sos, M.IP selaku Dosen pembimbing 2 saya yang telah memberikan arahan dan memberikan waktu selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Bapak Nasrullah Hidayat, S.Pd, M.Sc selaku Ka. Prodi Administrasi Publik dan juga sebagai sekretaris skripsi penulis.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta staff Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
9. Seluruh teman-teman kelas Administrasi Publik D yang sudah memberikan semangat dan doa.
10. Semua Informan yang telah membantu memberikan informasi yang sangat bermanfaat dalam penelitian ini.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih belum memenuhi harapan pembaca karna keterbatasan kemampuan, tetapi penulis ingin terus belajar supaya lebih baik lagi. Maka dari itu penulis mengharapkan ada masukan yang membangun serta kritik dan saran sehingga dalam penulisan karya ilmiah selanjutnya dapat lebih baik lagi. Penulis juga berharap pembaca dapat menerima manfaat dari tulisan ini serta menambah wawasan baru bagi para pembaca.

Medan, April 2022

Penulis

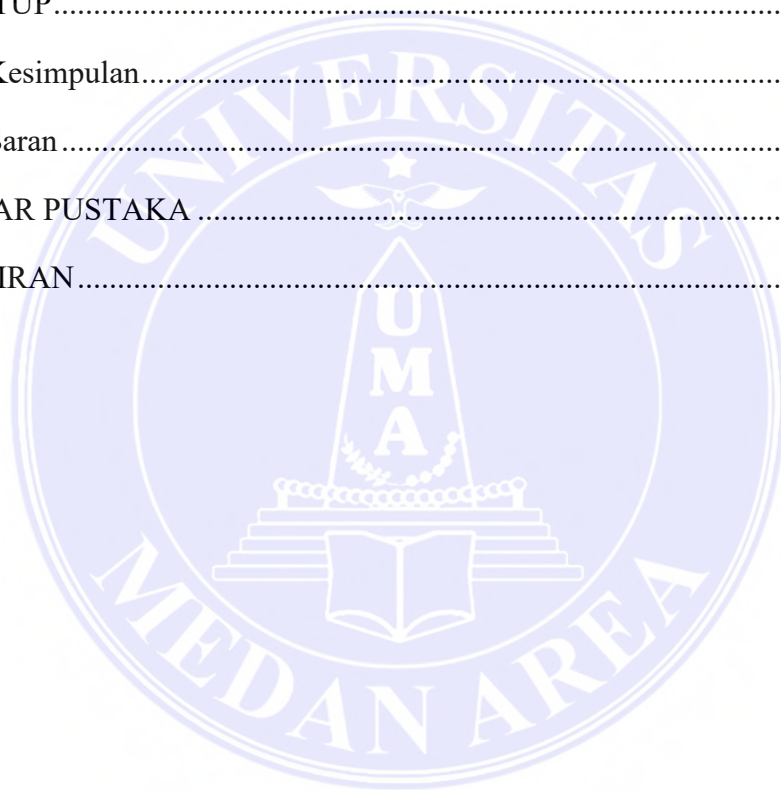
Juli Krisna Yanti Waruwu

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vii
RIWAYAT HIDUP .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Konsep dan Teori Efektivitas .....	9
2.1.1 Indikator Efektivitas.....	10
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas.....	12
2.2 Konsep dan Teori Kinerja .....	13
2.2.1 Pengertian Pegawai.....	14
2.2.2 Kinerja Pegawai.....	16
2.2.3 Kriteria Kinerja Pegawai .....	17
2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai .....	17
2.2.6 Meningkatkan Kinerja Pegawai.....	21

2.2.7 Penilaian Kinerja Pegawai .....	23
2.3 Penelitian Terdahulu.....	25
2.4 Kerangka Bepikir .....	28
BAB III .....	30
METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.3 Informan Penelitian .....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.4.1. Observasi .....	34
3.4.2 Interview (wawancara) .....	35
3.4.3 Dokumentasi .....	35
3.4.4 Triangulasi .....	35
3.5 Teknik Analisis Data .....	36
BAB IV .....	39
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	39
4.1.1 Sejarah Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias .....	39
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa,.....	40
Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias .....	40
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias .....	41
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan ...	42
Jaminan Sosial Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, .....	42
Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias .....	42

4.2 Efektivitas Kinerja Pegawai Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan .....	46
Jaminan Sosial Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa,.....	46
Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias.....	47
4.3 Faktor Penghambat Efektivitas Kinerja Pegawai Bidang Rehabilitasi dan	60
Perlindungan Jaminan Sosial Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, .....	60
Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias.....	60
BAB V.....	64
PENUTUP.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	69



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1: Rencana Waktu Penelitian.....	31
--	----



## DAFTAR GAMBAR

Bagan 2.1: Kerangka Pemikiran Penelitian..... 28

Bagan 4.1: Struktur Organisasi Dinas Sosial, PMD dan P2A Kabupaten Nias 39



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Masalah sosial yang dihadapi oleh negara Indonesia sangat beragam dan membuat fenomena sosial terus bergulir. Menurut Imron I.F dan Aka K.A (2018: 2) masalah sosial merupakan suatu gejala fenomena sosial yang mempunyai dimensi atau aspek kajian yang sangat luas atau kompleks, dan dapat ditinjau dari berbagai prespektif. Masalah sosial adalah suatu kondisi yang terjadi dilingkungan sosial yang tidak diinginkan oleh sebagian besar masyarakat. Permasalahan sosial adalah adanya ketidaksesuaian unsur kebudayaan yang ada di masyarakat dan akan menyebabkan terjadinya kondisi serta perilaku yang tidak diinginkan dalam kehidupan sosial.

Permasalahan sosial ini sangat sering ditemui di kota besar maupun daerah pelosok di Indonesia. Kondisi ini disebabkan oleh berbagai faktor seperti faktor ekonomi, faktor biologis, faktor psikologis dan faktor kebudayaan. Permasalahan sosial yang sangat beragam ini menyebabkan kesenjangan sosial. Daerah pelosok di Indonesia juga mengalami hal yang sama, dengan fenomena sosial yang menyebabkan gejala sosial.

Fenomena sosial yang terjadi di Kabupaten Nias yang merusak pemandangan dan keindahan kabupaten Nias serta harus menjadi perhatian Dinas Sosial karena mengganggu kenyamanan masyarakat salah satunya adalah adanya Orang Dengan Gangguan Jiwa. Permasalahan sosial lainnya yang terjadi dikabupaten nias adalah adanya masyarakat pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial, seperti masyarakat dengan kedisabilitasan, anak terlantar, lansia terlantar, gelandangan dan pengemis.



Masalah sosial di Kabupaten Nias merupakan keadaan yang menghambat terwujudnya kesejahteraan dan juga menghambat terpenuhinya hak masyarakat pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial di Kabupaten Nias. Masalah sosial ini dapat dilihat dengan jelas karena sering terjadi di lingkungan sosial masyarakat. Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Pelindungan Anak merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah bidang sosial. Dinas sosial memiliki berbagai bidang untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan sosial salah satunya adalah bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial.

Bidang rehabilitasi dan perlindungan jaminan sosial merupakan bagian dari Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Perlindungan Anak di Kabupaten Nias yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di Bidang Sosial. Bidang ini untuk memberikan pelayanan sosial kepada masyarakat Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial seperti anak terlantar, penyandang disabilitas terlantar, lanjut usia terlantar serta gelandangan dan pengemis serta orang dengan gangguan jiwa. Pelayanan sosial dasar yang dilakukan oleh bidang rehabilitasi dan perlindungan jaminan sosial merupakan kewenangan pemerintahan Kabupaten Nias yang memberikan pelayanan rehabilitasi sosial luar panti yang ditunjukkan bagi anak terlantar, penyandang disabilitas terlantar, lanjut usia terlantar serta gelandangan dan pengemis.

Bidang rehabilitasi dan perlindungan jaminan sosial akan mendampingi masyarakat saat proses rehabilitasi untuk memulihkan fungsi sosial masyarakat Nias yang terlantar. Selanjutnya bidang ini juga akan memberikan pendampingan pelayanan sosial kepada masyarakat yang membutuhkan.

Penyandang disabilitas terlantar, anak terlantar, lanjut usia terlantar, orang dengan gangguan jiwa, serta gelandangan dan pengemis merupakan masalah sosial. Kondisi ini menyebabkan kekhawatiran bagi masyarakat sehingga harus dilakukan upaya tindak lanjut dalam penanganannya. Pemberian pelayanan sosial dan penanganan masyarakat terlantar merupakan tugas dari Dinas Sosial, PMDP2A. Dalam pelayanan sosial ini dibutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dan cakap menangani permasalahan sosial yang dinamis.

Sumber daya manusia sangat berpengaruh bagi suksesnya program kerja pemerintahan di instansi sosial. Hal ini berhubungan dengan potensi yang dimiliki oleh aparatur sipil negara yang memberikan pelayanan di bidang sosial. Pengembangan sumber daya manusia ini harus dilakukan dengan tujuan untuk pelayanan yang sesuai dengan masalah sosial yang sifatnya dinamis. Pemerintah harus memberikan fasilitas kepada aparatur sipil negara dalam hal pelatihan kerja dalam bidang sosial untuk meningkatkan kompetensi mereka sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial di Kabupaten Nias.

Pengembangan sumber daya manusia harus meliputi berbagai aktivitas yang diarahkan terhadap peningkatan efektivitas instansi dalam hal ini Dinas Sosial, PMDP2A. Pengembangan sumber daya manusia ini diwujudkan dalam aktivitas untuk mengubah perilaku aparatur sipil negara yang ada di Dinas terkait. Ini merupakan upaya yang disengaja dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan aparatur sipil negara untuk sesuai dengan kebutuhan pelayanan sosial kepada masyarakat.

Aparatur Sipil Negara yang menjalankan tugas kepada pimpinan yaitu Kepala Dinas Sosial dan Bupati melalui Sekretaris Daerah Nias bertanggungjawab atas terlaksananya pendampingan kepada masyarakat terlantar. Dinas sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak berdampingan dengan beberapa dinas seperti dinas pendidikan, dinas kependudukan dan pencatatan sipil, dan dinas lainnya di lokasi yang sama di ibukota kabupaten Nias.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. Pasal 7 mengenai Rehabilitasi Sosial yaitu memulihkan dan mengembangkan kemampuan seseorang yang mengalami disfungsi sosial agar dapat melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar. Kemudian Pasal 8 mengenai Jaminan Sosial dimaksudkan untuk menjamin fakir miskin, anak yatim piatu terlantar, lanjut usia terlantar, penyandang cacat fisik, cacat mental, eks penderita penyakit kronis yang mengalami masalah ketidakmampuan ekonomi agar kebutuhan dasarnya terpenuhi.

Kinerja Pegawai Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias masih belum dapat dikatakan efektif setelah dilakukan penelitian lebih lanjut. Hal ini didasarkan karena dalam pengukuran kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara harus sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Kemudian program yang dijalankan harus sesuai dengan rencana kerja. Berdasarkan data yang diambil oleh penulis dari dinas sosial pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial, data dari tahun 2017-2018 masih sama. Kemudian data dari tahun 2019 juga masih sama dan belum ada pembaharuan, pemukhtahiran oleh

dinas terkait. Berdasarkan Permensos RI No.08 2020 Tentang Pedoman Pendataan dan Pengolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial dari 26 jenis PPKS yang belum terealisasi adalah pengemis dan Komunitas Adat Terpencil kemudian yang sebagian terealisasi adalah Anak dengan Kedisabilitan dan penyandang disabilitas. Program kerja 5 tahun terakhir belum semua terealisasi dan ada sebagian terealisasi. Program kerja yang sebagian terealisasi adalah penyaluran bantuan sosial dan yang belum terealisasi adalah rehabilitasi sosial dasar penyandang disabilitas terlantar, anak terlantar, lanjut usia terlantar, gelandangan diluar panti sosial, serta penyediaan alat bantu. Kemudian yang belum terealisasi adalah pemberian pelayanan dan fasilitas untuk rehabilitasi kepada orang dengan gangguan jiwa.

Adapun jumlah masyarakat pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial pada tahun 2020 yaitu 8.898 jiwa sedangkan pada tahun 2021 jumlah masyarakat pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial berjumlah 171.275. Sehingga kenaikan jumlah masyarakat pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial sangat signifikan.

Tidak terealisasinya program kerja dari Bidang PJS dan RS ini dikarenakan tidak tersedianya rumah singgah, panti jompo, panti sosial, rumah sakit jiwa di Kabupaten Nias. Bapak Marthin Luther, S.K.M., M.Kes Kepala Bidang PJS dan RS Dinas Sosial, PMDP2A Kabupaten Nias mengatakan bahwa kinerja pegawai terkait penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial belum maksimal, dikarenakan latar belakang pendidikan pegawai yang berbeda-beda, kemudian belum dibuat evaluasi terhadap

data-data masyarakat PPKS. Hal inilah yang menyebabkan masyarakat pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial belum menerima bantuan sosial secara maksimal.

Berdasarkan fungsi pelayanan administrasi dan kewenangan Pemerintah Daerah Nias, maka bidang rehabilitasi dan perlindungan jaminan sosial harus diteliti kesesuaian antara pemberian pelayanan sosial dengan pelayan yang diterima masyarakat PPKS Kabupaten Nias. Untuk mengetahui efektivitas kinerja pegawai bidang terkait maka harus dilaksanakan penelitian untuk mendapatkan data dan informasi yang akurat. Oleh karena alasan demikian peneliti tertarik untuk meneliti bidang rehabilitasi dan perlindungan jaminan sosial.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas kinerja pegawai bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat efektivitas kinerja pegawai bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari uraian rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas kinerja pegawai bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat efektivitas kinerja pegawai bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

a. Secara Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah:

1. Menjadi bahan tinjauan dan masukan bagi Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias.
2. Memberikan wawasan baru terhadap penulis dan pembaca mengenai bidang yang diteliti. Khususnya efektivitas kinerja aparatur sipil negara dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya di bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial.
3. Menjadi acuan penelitian selanjutnya mengenai efektivitas kinerja pegawai guna melaksanakan tugas pokok fungsi sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

b. Secara Praktis

1. Bagi Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias

Hasil penelitian ini diharapkan mampu untuk meningkatkan efektivitas kinerja pegawai dan sebagai bahan pertimbangan, masukan di lingkungan

bidang rehabilitasi dan perlindungan jaminan sosial Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias.

## 2. Bagi Civitas Akademika

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai pembanding efektivitas kinerja pegawai di Dinas lain. Penelitian ini juga bermanfaat untuk mempertajam kritis para akademisi dan dapat digunakan untuk penelitian yang relevan mengenai efektivitas kinerja pegawai di instansi pemerintahan yang berbeda.

## 3. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini untuk memperdalam kritis dalam meneliti permasalahan yang sedang berkembang di suatu instansi pemerintahan. Memberikan wawasan baru bagi penulis mengenai fakta yang terjadi dilapangan dan korelasi dengan teori ilmu sosial dan politik. Menjadi bahan untuk memperdalam ilmu pengetahuan penulis.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Konsep dan Teori Efektivitas

Secara etimologi efektivitas berasal dari kata efektif yang merupakan asal dari bahasa Inggris yaitu *effectiveness*. Pengertian dari kata tersebut dalam bahasa Indonesia yaitu berhasil dan dari bahasa Belanda adalah *effectief* yang berarti berguna. Effendy dalam Anjani,dkk (2018:44) mendefenisikan efektivitas sebagai “proses komunikasi yang mencapai hasil sesuai rencana dengan biaya yang dianggarkan, waktu sudah ditentukan dan jumlah orang sudah ditetapkan.

Menurut Gibson efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disetujui untuk mencapai tujuan bersama. Tingkat tujuan dan sasaran itu menentukan tingkat efektivitas. Terlaksananya tujuan dan sasaran itu akan ditentukan oleh tingkat pengorbanan yang telah dihasilkan.

David J. Lawless dalam Gibson, Invancevich dan Donnelly mengatakan bahwa efektivitas memiliki tiga tingkatan yaitu:

1. Efektivitas individu yang didasarkan pada pandangan dari segi individu yang mengutamakan pada hasil pekerjaan Aparatur sipil Negara dari suatu instansi pemerintahan.
2. Efektivitas kelompok yang mempunyai pandangan bahwa didalam instansi pemerintahan Aparatur Sipil Negara saling bekerja sama dalam satu bidang. Jumlah kontribusi dari semua Aparatur Sipil Negara dari instansi pemerintahan merupakan efektivitas kelompok .
3. Efektivitas organisasi terdiri dari efektivitas individu dan efektivitas kelompok yaitu melalui sinergritas, instansi pemerintahan mampu



mendapatkan hasil pekerjaan tiap-tiap bidangnya. Efektivitas organisasi dapat disimpulkan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran telah tercapai.

Menurut Sondang P. Siagian memberikan definisi efektivitas sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas memberikan gambaran keberhasilan dari tercapai atau tidaknya sarana yang telah ditetapkan. Jika capaian kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi tingkat efektivitasnya.

### **2.1.1 Indikator Efektivitas**

Mengukur kinerja efektivitas organisasi merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh instansi pemerintahan maupun swasta karena menjadi tolak ukur kesuksesan antara rencana dan pelaksanaan program. Efektivitas Aparatur Sipil Negara dapat dinilai sudah berhasil berdasarkan dengan tugas pokok fungsi yang sudah memenuhi atau masih belum memenuhi target.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak sebagaimana dikemukakan oleh S.P Siagian, yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini ditujukan supaya Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan tugas pokok fungsi mencapai sasaran yang terarah dan tujuan dari instansi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, strategi merupakan cara pelaksanaan tugas pokok fungsi dalam mencapai sasaran dalam suatu instansi

pemerintahan agar para Aparatur Sipil Negara dapat mencapai tujuan pelayanan publik.

- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berhubungan dengan tujuan yang akan dicapai dan strategi yang telah ditentukan artinya kebijakan harus bisa menjembatani tujuan-tujuan dengan upaya pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, pada dasarnya berarti memutuskan sekarang apa yang dilakukan oleh instansi dimasa depan.
- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana kerja yang perlu diuraikan dalam program-program pelaksanaan yang tepat. Jika kurang tepat maka Aparatur Sipil Negara akan kurang memiliki pedoman dalam bekerja.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator eektivitas instansi pemerintah adalah kemampuan bekerja secara produktif, dengan adanya penunjang terlaksananya program yang disediakan oleh pemerintah.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, dengan pelaksanakan program kerja akan semakin didekatkan pada tujuannya. Maka perlu dilaksanakan program kerja yang efektif dan efisien, supaya tercapai sasaran dalam instansi pemerintah.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik secara manusiawi karena Aparatur Sipil Negara memiliki keterbatasan maka efektivitas instansi pemerintah menuntut adanya sistem pengawasan dan pengendalian.

### 2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat efektivitas dalam sebuah organisasi atau perusahaan, menurut Stress dalam Juliani (2016:19) faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

a. Karakteristik Organisasi (struktur dan organisasi)

Penekanan ciri organisasi oleh Streers adalah terhadap struktur dan teknologi karena kedua variabel tersebut sangat mempengaruhi efektivitas organisasi. Perubahan yang bersifat pembaharuan dalam hubungan interaktif antar Aparatur Sipil Negara atau penyusunan hubungan SDM akan meningkatkan efektivitas organisasi. Dengan meningkatkan spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan dan formalisasi akan meningkatkan produktivitas organisasi. Sehingga memperlihatkan berbagai kemajuan didalam struktur organisasi.

b. Karakteristik Lingkungan (ketepatan atas keadaan lingkungan)

Semua lingkungan kekuatan yang timbul diluar batasan-batasan organisasi disebut lingkungan ekstern. Sedangkan pada umumnya yang dikenal sebagai iklim organisasi yang meliputi bermacam-macam atribut lingkungan kerja disebut dengan lingkungan intern.

c. Karakteristik Pekerjaan (perbedaan sifat pekerja)

Lingkungan dalam bekerja memiliki pandangan tujuan kebutuhan dan kecakapan yang berbeda-beda Aparatur sipil Negara memberikan pengaruh terhadap rasa ketertarikan pada organisasi dan potensi kerja. Efektivitas mustahil terjadi jika tidak ada keterikatan dan prestasi.

d. Kebijakan dan praktek manajemen

Kebijakan dan praktek manajemen merupakan mekanisme yang meliputi penetapan tujuan strategi, pencarian dan pemanfaatan sumber daya secara efisien, menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan serta penyesuaian dan pembaharuan instansi.

## 2.2 Konsep dan Teori Kinerja

Secara etimologi kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Kinerja dapat diartikan sebagai tolak ukur terlaksananya program kerja Aparatur Sipil Negara dalam instansi pemerintahan atau kesuksesan atas target pekerjaan. Kinerja merupakan standar dalam kemampuan mengelola tanggung jawab yang diberikan dalam suatu jabatan pemerintah atau tugas negara lainnya kepada Aparatur Sipil Negara.

Menurut Suyadi dalam Benjamin Bukit, Tasman Malusa, dan Abdul Rahmat (2017:85) menyatakan bahwa arti *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Dalam rangka upaya upaya mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Pengertian kinerja dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. kinerja adalah prestasi atas tugas-tugas yang diberikan kepada pekerja Aparatur Sipil Negara;
- b. kinerja merupakan hasil yang dicapai atas program kerja yang dilakukan selama waktu tertentu;

- c. kinerja merupakan kemampuan instansi pemerintah untuk mencapai tujuannya dengan memakai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien.

Kinerja dalam pengertian tersebut, mengandung makna bahwa keberhasilan setiap organisasi mencapai tujuannya, sangat ditentukan oleh kinerja para pekerjanya. Demikian pula halnya dengan organisasi, keberhasilan sangat ditentukan oleh pemimpin sebagai subsistem organisasi dari sebuah *social open system*.

### 2.2.1 Pengertian Pegawai

Pegawai atau karyawan memiliki peran penting dan sentral didalam instansi pemerintah maupun swasta. Yang memegang kendali atas berjalannya program kerja yang sesuai dengan tujuan instansi pemerintahan adalah Aparatur Sipil Negara. Sehingga mereka disebut sebagai aset dalam instansi pemerintahan karena kemampuan yang dimiliki serta keunikannya berbeda dengan sumber daya yang lain.

Defenisi pegawai menurut Mardiasmo (2011) adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja baik sebagai pegawai tetap atau pegawai tidak tetap/tenaga kerja lepas berdasarkan perjanjian atau kesepakatan kerja baik secara tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu dengan memperoleh imbalan yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu, penyelesaian pekerjaan atau ketentuan lain yang ditetapkan

pemberi kerja, termasuk orang pribadi yang melakukan pekerjaan dalam jabatan negeri atau badan usaha milik negara atau milik daerah.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dijelaskan sebagai berikut:

- a. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya diangkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintahan.
- b. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintah atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- c. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.
- d. Pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang selanjutnya disingkat PPPK adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.
- e. Manajemen ASN adalah pengelolaan ASN untuk menghasilkan Pegawai ASN yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme.

Dari uraian diatas dapat ditarik garis bahwa Aparatur Sipil Negara merupakan

pegawai yang bekerja di sektor pemerintah dengan perjanjian kerja serta mengikuti aturan kerja berdasarkan Undang-Undang.

### 2.2.2 Kinerja Pegawai

Kinerja dalam bahasa Inggris disebut dengan *job performance* atau *actual performance*, yang merupakan tingkat keberhasilan Aparatur Sipil Negara dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja adalah perwujudan dari bakat atau kemampuan dan bukan karakteristik individu seperti kecakapan. Kinerja merupakan bukti dari kemampuan dalam bentuk karya nyata. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai Aparatur Sipil Negara dalam mengemban tugas negara.

Mathis dan Jackson (2012) menyatakan, kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai dalam mengemban pekerjaannya. Benardin dan Russel (2011) menyatakan, kinerja merupakan hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu.

Selanjutnya Harsuko (2011) menyatakan, kinerja adalah sejauh mana seseorang telah mengemban tugasnya dalam rangka melaksanakan strategi perusahaan, baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peran pegawai sebagai individu dan atau dengan memperlihatkan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi perusahaan. Kinerja adalah suatu rancangan yang multidimensional mencakup tiga aspek, yaitu sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*), dan prestasi (*accomplishment*).

Berdasarkan uraian tersebut, kinerja pegawai merupakan perwujudan atas pekerjaan yang telah dihasilkan atau diemban pegawai. Hasil tersebut tercatat

dengan baik sehingga tingkat ketercapaian kinerja yang seharusnya dengan apa yang terjadi dapat dievaluasi dengan baik.

### 2.2.3 Kriteria Kinerja Pegawai

Schuler dan Jackson (2010) menyatakan, tiga kriteria yang berhubungan dengan kinerja sebagai berikut:

- a. Pertama yaitu kriteria berdasarkan sifat memusatkan diri pada karakteristik pribadi seorang karyawan. Kesetiaan, keandalan, kemampuan berkomunikasi, dan keterampilan memimpin merupakan sifat-sifat yang sering dinilai selama proses penilaian. Jenis kriteria ini memusatkan diri pada bagaimana seseorang, bukan apa yang dicapai atau tidak dicapai seseorang dalam pekerjaannya.
- b. Kedua yaitu kriteria berdasarkan perilaku terfokus pada bagaimana pekerjaan dilaksanakan. Kriteria semacam ini sangat penting bagi pekerjaan yang membutuhkan hubungan antarpersonal Aparatur Sipil Negara. Sebagai contoh, apakah Aparatur Sipil Negara ramah atau menyenangkan.
- c. Yang terakhir adalah kriteria berdasarkan hasil semakin populer dengan semakin ditekannya produktivitas dan daya saing internasional. Kriteria berfokus pada apa yang telah dicapai atau dihasilkan daripada bagaimana sesuatu dicapai atau dihasilkan.

### 2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai



Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, menurut Mathis dan Jackson (2012), antara lain:

1. Kemampuan individual

Mencakup bakat, minat dan faktor kepribadian. Tingkat keterampilan merupakan bahan mentah yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan, pemahaman, kemampuan, kecakapan interpersonal, dan kecakapan teknis. Dengan demikian kemungkinan seorang Aparatur sipil Negara mempunyai kinerja yang baik jika memiliki tingkat keterampilan yang baik.

2. Usaha yang dicurahkan

Usaha yang dicurahkan oleh Aparatur Sipil Negara adalah ketika bekerja, kehadiran, dan motivasinya. Tingkat usahanya merupakan gambaran motivasi yang diperlihatkan ASN untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Walaupun Aparatur Sipil Negara memiliki tingkat keterampilan untuk mengerjakan pekerjaan, tidak akan bekerja dengan baik jika hanya sedikit upaya. Tingkat keterampilan merupakan cerminan dari apa yang dilakukan, sedangkan tingkat upaya merupakan cerminan apa yang dilakukan.

3. Lingkungan organisasional

Dalam lingkungan organisasional, instansi pemerintahan menyediakan fasilitas bagi Aparatur Sipil Negara meliputi pelatihan dan pengembangan, peralatan, teknologi dan manajemen.

Sutormeister (1999) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi pegawai terdiri atas motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan,

pengalaman, pelatihan, minat, sikap kepribadian, kondisi fisik dan kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial, serta kebutuhan egoistis.

Milkovich dan Boudreau dalam Donni J. P (2019) menyatakan, kinerja pegawai merupakan fungsi dari interaksi tiga dimensi, yaitu:

1. kemampuan (*ability*)

Kapasitas seorang Aparatur Sipil Negara untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan keseluruhan seorang individu pada dasarnya tersusun dari dua perangkat faktor, yaitu:

a. Kemampuan fisik

Kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecerdikan, kekuatan dan keterampilan berupa faktor kekuatan dinamis, kekuatan tubuh, kekuatan statik, keluwesan dinamis, koordinasi tubuh, keseimbangan, dan stamina.

b. Kemampuan mental/intelektual

Kemampuan yang diperlukan untuk kegiatan cendekiawan, seperti penalaran logika (kecerdasan dalam menggunakan angka-angka), pemahaman verbal, kecepatan *perceptual*, penalaran induktif, penalaran deduktif, visualisasi ruang dan ingatan.

c. Motivasi (*motivation*)

Kesediaan untuk mengeluarkan upaya yang lebih tinggi ke arah yang pencapaian tujuan perusahaan yang didukung kemampuan dalam rangka memenuhi kebutuhan individual.

3. Peluang (*opportunity*)

Berkaitan dengan peluang yang dimiliki oleh pegawai yang bersangkutan karena adanya halangan yang akan menjadi rintangan dalam bekerja, meliputi dukungan lingkungan kerja, dukungan peralatan kerja, ketersediaan bahan dan suplay yang memadai, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang membantu, aturan dan prosedur yang mendukung, cukup informasi untuk mengambil keputusan dan waktu kerja yang memadai untuk bekerja dengan baik.

### **2.2.5 Pengukuran Kinerja Pegawai**

Pengukuran kinerja harus dilakukan didalam instansi pemerintahan, karena akan menjadi masukan untuk meningkatkan sumber daya manusia dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab. Menurut Hasibuan (2002:22) ada enam kriteria utama kinerja yang dilihat dari pegawai yaitu:

1. Prestasi

Prestasi merupakan hasil usaha yang dilakukan oleh pegawai atau karyawan dalam suatu periode tertentu yang diperbandingkan dengan kriteria atau standar, target atau sasaran yang telah ditentukan.

2. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan kepatuhan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam instansi pemerintahan. Pegawai harus melaksanakan pekerjaan sesuai dengan peraturan yang sudah diberlakukan.

3. Kreatifitas

Kreatifitas merupakan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya supaya lebih berguna dan bermanfaat bagi

masyarakat. Sehingga hasil dari penilaian kreativitas ini adalah pegawai mampu mengembangkan kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan.

#### 4. Bekerjasama

Berhubungan dengan pertimbangan kemampuan seorang pegawai untuk bekerja sama dengan pegawai lainnya. Baik kepada pimpinan maupun kepada ASN lainnya dan kepada masyarakat luar.

#### 5. Kecakapan

Kecakapan merupakan kemampuan pegawai dalam mengerjakan tugas sesuai dengan bidangnya dan penyatuan dengan berbagai macam elemen.

#### 6. Tanggung jawab

Tanggung jawab merupakan kesadaran pegawai atas kewajibannya dalam pekerjaan dan kesiapan pegawai dalam mempertanggung jawabkan hasil kerja.

### 2.2.6 Meningkatkan Kinerja Pegawai

Dalam suatu instansi pemerintahan peningkatan tingkat keberhasilan pegawai harus ditingkatkan. Tyson dan Jackson (2010) menyatakan, meningkatkan kinerja merupakan konsep sederhana tetapi penting. Konsep tersebut didasarkan pada ide bahwa suatu bidang akan meningkat dengan cepat dan terus-menerus dengan cara meninjau keberhasilan serta kegagalannya. Tyson dan Jackson (2010) mengatakan, ada 4 (empat) tahap dalam rencana kerja meningkatkan kinerja, yaitu:

1. Memulai tugas-tugas yang telah dikerjakan oleh kelompok dan membiarkan tim mengidentifikasi faktor-faktor signifikan yang telah

memberikan kontribusi terhadap keberhasilan serta tugas-tugas yang merintangai keberhasilan.

2. Memilih faktor-faktor keberhasilan yang praktis dan membuang faktor-faktor yang tidak mempunyai nilai.
3. Menyetujui bagaimana membuat faktor-faktor tersebut dengan tepat dan menyingkirkan jalan lain
4. Menganalisis faktor-faktor tersebut pada tingkat kelompok dan tingkat individu.

Wirjana (2010) menyatakan bahwa kinerja berkaitan dengan perusahaan dan individu. Artinya kinerja juga berhubungan dengan instansi pemerintahan dan Aparatur Sipil Negara. Pada instansi pemerintahan, kinerja yang kurang berkualitas merupakan akibat atau hasil dari kepemimpinan yang kurang berkualitas, manajemen yang kurang profesional, atau sistem kerja yang tidak baik. Untuk mencapai peningkatan kinerja yang berkualitas, diperlukan beberapa strategi:

1. Menyeleksi tujuan mengatasi masalah yang paling penting.
2. Mengevaluasi anggaran yang terlalu tinggi.
3. Menetapkan spesifikasi kualitas yang rendah.
4. Menguraikan konsekuensi target kerja yang tidak tercapai.
5. Spesifikasi hasil harus memenuhi karakteristik yang *specific, measurable, achievable, realistic, time bound* (SMART).
6. Komunikasi yang jelas.
7. Pendelegasian wewenang dan tanggungjawab.

8. Mengembangkan berbagai tujuan instansi yang lebih luas, namun mungkin dan realistis untuk dicapai.

### 2.2.7 Penilaian Kinerja Pegawai

Penilaian kinerja menurut Mondy dan Noe dalam Sumardjo M. Dan Priansa D.J (2018:204) menyatakan bahwa suatu sistem formal yang secara berkala digunakan untuk mengevaluasi kinerja individu dalam menjalankan tugas-tugasnya. Lebih lanjut Mejia, dkk. (2004) menyatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu proses yang terdiri dari:

#### 1. Identifikasi

Merupakan proses mengidentifikasi faktor-faktor kinerja yang berpengaruh terhadap kesuksesan organisasi. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mengacu pada hasil analisa jabatan.

#### 2. Pengukuran

Merupakan inti dari proses sistem penilaian kinerja. Pada proses ini, pihak manajemen menentukan kinerja pegawai yang baik dan buruk.

#### 3. Manajemen

Proses ini merupakan tindak lanjut dari hasil penilaian kinerja. Dari proses ini dapat dilakukan pemberian umpan balik dan pembinaan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai.

Penilaian kinerja pegawai memiliki banyak tujuan. Wether dan Davis dalam Sumardjo M, dkk. (2018: 206) menyatakan bahwa penilaian kinerja pada dasarnya mempunyai beberapa tujuan, yaitu:

#### 1. Peningkatan Kinerja (*Performance Improvement*)

Memungkinkan pimpinan dan pegawai untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerjanya.

2. Penyesuaian Kompensasi (*Compensation Adjustment*)

Membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan kompensasi, begitupun sebaliknya.

3. Keputusan Penempatan (*Placement Decision*)

Hasil penilaian kinerja dapat memudahkan organisasi untuk menentukan promosi, transfer, dan demosi yang berlaku bagi pegawai.

4. Kebutuhan Pelatihan (*Training Needs*)

Mengevaluasi kebutuhan pelatihan bagi pegawai dalam rangka meningkatkan kinerjanya agar lebih optimal.

5. Perencanaan dan Pengembangan Karir (*Career Planning and Development*)

Memandu organisasi untuk menentukan jenis karir dan potensi karir yang dapat dicapai oleh pegawai.

6. Proses Perekrutan Pegawai (*Staffing Process Deficiencies*)

Penilaian kinerja mempengaruhi prosedur perekrutan pegawai digunakan oleh organisasi.

7. Ketidaktakutan Informasi dan Kesalahan Desain Pekerjaan (*Informational Inaccuracies and Job-Design Errors*).

Membantu menjelaskan apa saja kesalahan yang telah terjadi dalam manajemen sumber daya manusia, terutama dalam bidang informasi, analisis pekerjaan, desain pekerjaan, dan sistem informasi manajemen sumberdaya manusia yang berlaku dalam organisasi.

8. Kesempatan Pegawai yang sama (*Equal Employment Opportunity*)

Menunjukkan bahwa keputusan penempatan tidak diskriminatif, artinya setiap pegawai memiliki kesempatan yang sama untuk jabatan tertentu sesuai dengan kebutuhan organisasi.

#### 9. Tantangan Eksternal (*External Challenges*)

Kinerja Pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal. Biasanya berbagai faktor tersebut tidak begitu nampak dan dapat diobservasi secara langsung, namun dengan melakukan penilaian kinerja, maka berbagai faktor eksternal tersebut akan nampak sehingga memudahkan departemen sumberdaya manusia untuk memberikan bantuan bagi peningkatan kinerja pegawai.

#### 10. Umpan Balik (*Feedback*)

Hasil penilaian kinerja memberikan umpan balik bagi kepegawaian maupun bagi pegawai itu sendiri.

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian penulis, yang pertama adalah penelitian Siti Yunita Kadir, Johannis Kaawoan dan Johny Lengkong, Universitas Sam Ratulangi yang berjudul “ Efektivitas Kinerja Pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Maluku Utara” Tahun 2017. Pada penelitian ini efektivitas sudah cukup baik, capaian program juga baik termasuk pada indikator kinerja autocomo maupun indikator kinerja output. Beberapa hal yang harus dibenahi menurut penelitian ini adalah pengadaan gedung dan fasilitas internet yang menunjang pekerjaan pegawai. *Teamwork* juga perlu ditingkatkan serta kualitas pegawai yang perlu ditingkatkan melalui evaluasi kinerja dan diadakannya pelatihan-pelatihan teknis di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Maluku Utara.



Penelitian relevan yang kedua dengan penelitian penulis diteliti oleh Kharisna, Monalisa Ibrahim, Kamaruddin Sellang, dengan judul “Efektivitas Kinerja Karyawan Dalam Pelayanan Jasa Pemberian Kredit Gadai Pada Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang” Tahun 2019. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Kinerja Karyawan sudah baik dengan rata-rata persentase sebesar 85,25%. Sedangkan faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Jasa Pemberian Kredit Gadai Pada Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang sudah baik dengan rata-rata persentase sebesar 80,08% dilihat dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas. Menurut penelitian ini karyawan masih harus melakukan peningkatan pelayanan dalam hal kedisiplinan kerja, yang mana ketepatan waktu setelah jam istirahat karyawan pegadaian tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang jumlahnya banyak. Prosedur pelayanan juga harus ditingkatkan sehingga kebutuhan nasabah terpenuhi.

Penelitian relevan yang ketiga dengan penelitian penulis diteliti oleh Yesi Nur Agustina, Yaqub Cikusin, Roni Pindahanto Widodo dengan judul “ Efektivitas Kinerja aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Kantor Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo)” Tahun 2020. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa efisiensi dalam pelayanan sudah sesuai dengan keinginan masyarakat dan loyalitas kerja aparatur sangat tinggi, kemudian hubungan antara pimpinan dan bawahan juga sudah cukup baik. Tetapi ada beberapa kekurangan di instansi terkait yaitu daya tanggap pegawai yang masih kurang, sarana dan prasarana masih belum banyak. Hal-hal yang harus dibenahi

menurut penelitian ini yaitu meningkatkan kualitas pelayanan yang belum optimal dari sarana dan prasarana serta daya tanggap petugas sehingga pelayanan akan lebih efektif di Kantor Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo.

Dari ketiga penelitian yang relevan diatas terdapat persamaan dan perbedaan. Pertama kesamaan, yaitu fokus penelitian ingin mengetahui sejauh mana efektivitas kinerja pegawai. Hasil dari penelitian pertama dan kedua juga sama yaitu cukup baik. Kedua, perbedaan penelitian yang relevan ini memiliki waktu dan lokasi serta metode penelitian yang berbeda. Waktu penelitian relevan yang pertama tahun 2017 dan penelitian relevan yang kedua tahun 2019, sedangkan penelitian relevan yang ketiga tahun 2020. Lokasi dari penelitian relevan yang pertama di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Maluku Utara. Lokasi penelitian relevan yang kedua adalah Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian relevan terakhir di Kantor Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo.

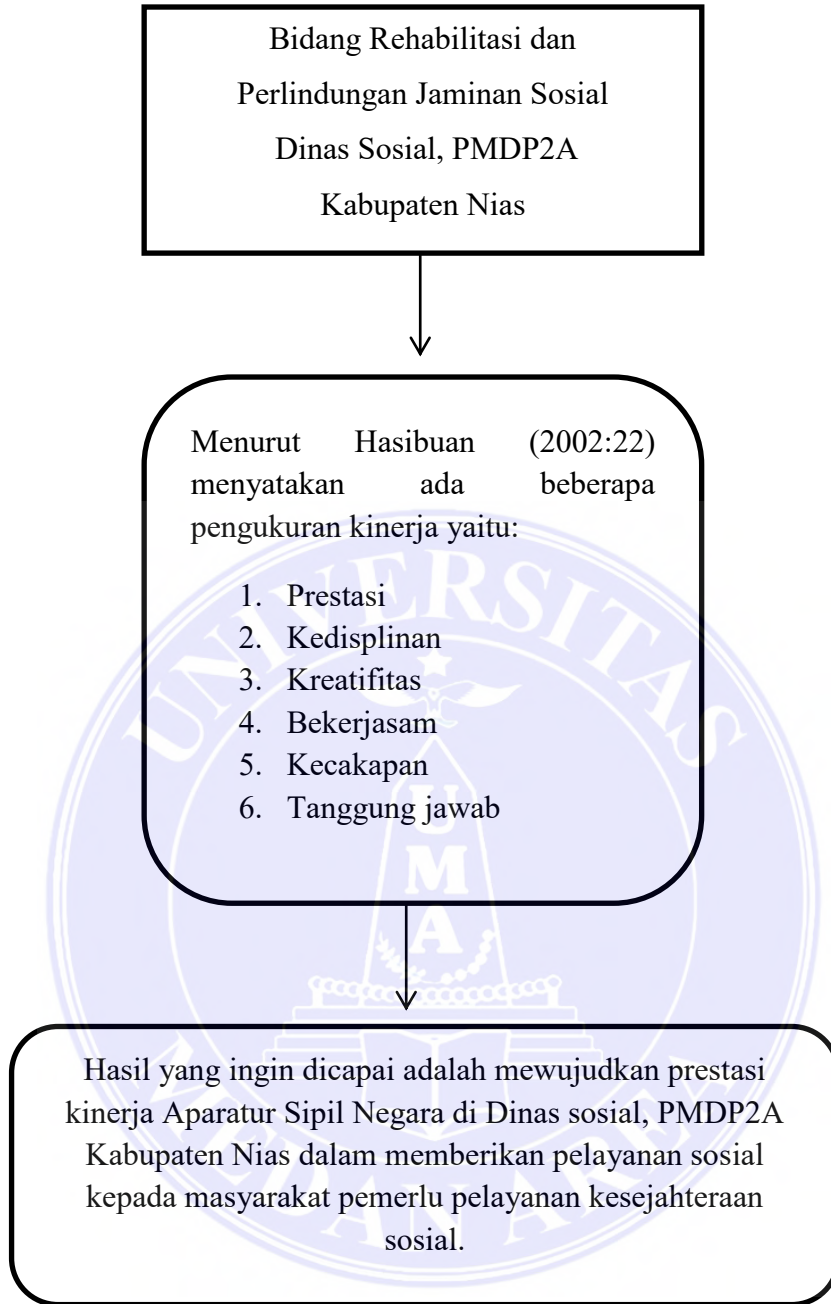
Perbedaan dari ketiga penelitian relevan ini termasuk metode penelitian dan teknik pengumpulan data. Penelitian yang pertama di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Maluku Utara menggunakan metode pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian relevan yang kedua di Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 97 orang nasabah sebagai populasi dan sampel. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, kuisioner dan dokumentasi. Penelitian relevan yang terakhir menggunakan metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, pengamatan dan dokumentasi.

Perbedaan terakhir dari ketiga penelitian yang relevan ini adalah teori

yang dipakai peneliti. Teori yang peneliti pakai dalam penelitian ini berbeda dengan ketiga penelitian yang relevan. Keterkaitan peneliti dengan ketiga penelitian relevan ini adalah Fokus penelitian yang membahas efektivitas di suatu instansi pemerintah. Yang membedakan adalah metode penelitian, waktu penelitian, lokasi penelitian serta teori yang dipakai dalam penelitian.

## 2.4 Kerangka Bepikir

Kerangka berpikir adalah sebuah model atau gambaran yang berupa konsep didalamnya menjelaskan tentang hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya. Sebaiknya kerangka berpikir dibuat dalam bentuk diagram atau skema, dengan tujuan untuk mempermudah memahami beberapa variabel data yang akan dipelajari pada tahap selanjutnya. Kerangka berpikir dapat dikatakan sebagai rumusan-rumusan masalah yang sudah dibuat berdasarkan dengan proses deduktif dalam rangka menghasilkan beberapa konsep dan juga proposi yang digunakan untuk memudahkan seorang peneliti merumuskan hipotesis penelitiannya ( Hardani,, dkk, 2020:321)



Gambar 2.1: Kerangka Berpikir

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang peneliti lakukan merupakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif mendeskripsikan suatu permasalahan yang sedang diteliti dan berdasarkan analisa peneliti dari fakta-fakta yang terjadi dilapangan. Penelitian kualitatif akan memberikan gambaran fenomena sosial yang terjadi saat ini sesuai dengan masalah yang diangkat peneliti yaitu Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Bidang Rehabilitasi dan Jaminan Sosial Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias. Penelitian kualitatif ini pada umumnya menggunakan kata-kata untuk menjelaskan secara detail permasalahan yang sedang berkembang disuatu instansi pemerintahan. Sehingga hasil dari penelitian ini nantinya dapat menjadi teori baru yang berasal dari sebuah konsep yang akan sedang berkembang di lingkungan sosial.

Menurut Sugiyono (2018:2) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri *keilmuan*, yaitu *rasional*, *empiris* dan *sistematis*. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Penelitian rasional adalah penelitian yang menggunakan teori.

Menurut Denzin dan Lincoln dalam Albi Anggito dan Johan Setiawan (2018:7) menyatakan penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan

dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Selanjutnya erickson dalam Albi Anggito dan Johan Setiawan (2018:7) menyatakan bahwa penelitian kualitatif berusaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka.

Melalui penelitian kualitatif ini maka peneliti menggambarkan bagaimana permasalahan yang berhubungan dengan “Efektivitas Kinerja Pegawai Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial.”.

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi yang menjadi tempat penelitian penulis di bidang rehabilitasi dan jaminan sosial Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias. Pemilihan lokasi karena penulis melihat ada hal-hal yang menarik dengan kinerja pegawai dibidang terkait. Salah satunya adalah pengembangan sumber daya manusia untuk memaksimalkan pelayanan administrasi kepada masyarakat miskin dengan menyalurkan bantuan sosial. Maka dengan penelitian ini akan memberikan kontribusi kepada instansi mengenai hal-hal yang harus dibenahi supaya efektivitasnya semakin meningkat.

Waktu penelitian dilakukan bulan Desember 2021 sampai dengan Februari 2021. Peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Kinerja Pegawai Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias”.

Berikut adalah tahap-tahap perincian kegiatan yang dilaksanakan sebagaimana dipaparkan dalam tabel 3.1 berikut ini:

No.	Uraian kegiatan	Okt 2021	Nov 2021	Des 2021	Jan 2022	Feb 2022	Mar 2022	Apr 2022	Mei 2022
<b>1.</b>	<b>Tahap persiapan</b>								
	Pengajuan judul								
	Penyusunan Proposal								
	Seminar Proposal								
	Perbaikan Proposal								
<b>2.</b>	<b>Tahap Pelaksanaan Penelitian</b>								
	Pengumpulan data								
	Analisis Data								
	Perumusan Hasil Penelitian								
	Seminar Hasil								
<b>3.</b>	<b>Tahap Penyelesaian</b>								
	Revisi Skripsi								
	Sidang Meja Hijau								
	Penyelesaian Skripsi								

Tabel 3.1: Waktu Penelitian

### 3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang memahami permasalahan atau sumber informasi yang dibutuhkan dalam penelitian, informan penelitian dalam penelitian penulis adalah Aparatur Sipil Negara yang bekerja di Dinas Sosial Kabupaten Nias. Adapun uraian informan penelitian sebagai berikut :

- a. Informan Kunci yaitu mereka yang mengetahui seluruh permasalahan dalam penelitian dan memahami maksud dari permasalahan yang diangkat peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias, Yuwanman Lase, S.H.
- b. Informan Utama yaitu mereka yang berperan langsung dibidang yang diteliti dan memahami secara teknis permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi informan utama adalah Kepala Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias, Marthin Luther Harefa, S.K.M, M.Kes.
- c. Informan Tambahan adalah mereka yang mengetahui informasi terkait bidang yang diteliti walaupun tidak terjun langsung dibidang tersebut. Dari informan tambahan ini hanya sebagai pelengkap dan untuk mempertajam analisis. Yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah Asnidar Nduru, A.M.K. (Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial pada bidang PJS dan RS) dan Deli Krisman Hulu, S.Kom. (Kepala Seksi Perlindungan dan Jaminan Sosial pada bidang PJS dan RS).



### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai *setting*, sumber, dan banyak cara. Bila dilihat dari pengaturannya, data dapat dikumpulkan pada pengaturan alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan sebagainya. Bila diperhatikan dari sumber datanya maka pengumpulan data dapat menggunakan *sumber primer*, dan *sumber sekunder*.

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya dari orang lain atau lewat dokumen. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data bisa dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), dokumentasi atau gabungan dari keseluruhannya (triangulasi).

#### 3.4.1. Observasi

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2018:203) menyatakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Menurut Spradley dalam Dimas Agung Trislianto (2019:354) tujuan observasi adalah memahami pola, norma dan makna dari perilaku yang diamati,

serta peneliti belajar dari informan dan orang-orang yang diamati. Selain itu yang diamati adalah situasi sosial yang terdiri dari tempat, pelaku dan aktivitas.

### **3.4.2 Interview (wawancara)**

Menurut Dimas Agung Trislianto (2019:351) wawancara merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengajukan pertanyaan antara pewawancara dengan yang diwawancarai. Bahkan keduanya dapat dilakukan bersamaan karena wawancara dapat digunakan untuk menggali lebih dalam lagi data yang didapat dari observasi.

### **3.4.3 Dokumentasi**

Menurut Dimas Agung Trislianto (2019:355) dokumen diartikan sebagai suatu catatan tertulis atau gambar yang tersimpan tentang sesuatu yang sudah terjadi. Dokumen merupakan fakta dan data tersimpan dalam berbagai bahan yang berbentuk dokumentasi.

### **3.4.4 Triangulasi**

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang seligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik sumber data.

Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data

yang berbeda-beda untuk menggunakan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama serempak. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

Susan Stainbak dalam Hardani, dkk (2020:156) menyatakan bahwa *the aim is not to determine the truth about some social phenomenon, rather the purpose of triangulation is to increase one's understanding of what ever is being investigated*. Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dalam Sugyiono (2018:319) analisis data didefinisikan sebagai berikut *“data analysis is the process of systematically searching and arranging the interview transcripts, field notes, and other materials that you accumulate to increase your own understanding of them and to enable you to present what you have discovered to others”*. Artinya analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Dalam penelitian ini teknik analisis yang peneliti gunakan adalah teknik analisis data model Miles dan Huberman.

**a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)**

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial atau objek yang diteliti semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

**b. Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilah hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian pada tahap mereduksi data akan memberikan gambaran yang jelas, dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

**c. Penyajian Data (*Data Display*)**

Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (1984) menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text.*” Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif dengan teks yang bersifat naratif.

**d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion drawing and Verification*)**

Kesimpulan dan penarikan data dalam penelitian merupakan teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dengan mendeskripsikan sebuah

gambaran dari fenomena sosial yang terjadi dilapangan secara jelas dari data dan fakta yang didapatkan saat penelitian. Kesimpulan dan penarikan data berdasarkan dari hasil wawancara kepada informan.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penulis maka hasil dari penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Teori Hasibuan tentang enam indikator yang mengukur kinerja pegawai bidang rehabilitasi dan perlindungan jaminan sosial Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak:

- a. Prestasi kinerja pegawai sudah baik tetapi ada kendala yang dihadapi seperti fasilitas yang ada belum memadai, data yang belum direvisi dan belum adanya validasi dan pemutakhiran data.
- b. Kedisiplinan pegawai sudah cukup efektif karena untuk absen menggunakan *face print*, sehingga pegawai harus tepat waktu. Pegawai yang tidak hadir bisa mengambil cuti, jika ada kepentingan pribadi. Kemudian pegawai yang tidak masuk kantor akan memberikan pemberitahuan kepada pimpinan.
- c. Kreatifitas pegawai bidang PJS dan RS ini statis karena belum ada hal baru yang ditunjukkan dalam program kerja mereka sebagai Aparatur Sipil Negara.
- d. Bekerjasama bidang PJS dan RS sudah cukup efektif, jika terjadi masalah atau kesalah pahaman diantara pegawai segera dicari solusi. Karena setiap pegawai memiliki tahap pemahaman yang berbeda-beda.
- e. Kecakapan pegawai sudah cukup efektif, tetapi kendala di bidang PJS dan RS adalah perbedaan latar belakang pendidikan.

f. Tanggung jawab belum cukup efektif tetapi belum dilakukan pemutakhiran data dan belum dilakukan validasi.

2. Faktor- faktor penghambat efektivitas bidang rehabilitasi dan perlindungan jaminan sosial adalah yang pertama sumber daya manusia yang bekerja dibidang terkait. Kedua, sarana dan prasarana yang belum mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai bidang PJS dan RS. Ketiga data masyarakat pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial belum dilakukan pembaharuan dari beberapa tahun terakhir dan belum ada validasi data masyarakat PPKS.

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan analisis penulis yang berjudul Efektivitas Kinerja Pegawai Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial, Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak, saran untuk dinas terkait adalah:

1. Perlu adanya revisi, verifikasi dan pemutakhiran data sebelumnya supaya masyarakat Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS), dapat menerima bantuan yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan penyaluran bantuan dapat tepat sasaran.
2. Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak harus segera melakukan penambahan sarana prasarana yaitu komputer dan fasilitas penunjang pekerjaan di Dinas terkait.
3. Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak harus segera melakukan kerjasama dengan yayasan untuk membuat perjanjian supaya ada tempat bagi masyarakat yang akan direhabilitasi.

4. Kebijakan pemerintah daerah dan provinsi harus dibuat, terutama fokus dalam pembangunan rumah singgah, panti jompo, panti sosial dan rumah sakit jiwa di Kabupaten Nias. Hal ini dikarenakan fasilitas ini masih belum ada di Kabupaten Nias terlebih untuk kepentingan dan pemenuhan pelayanan sosial kepada masyarakat pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial.





## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Albi Anggito, Johan Setiawan. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Bukit B, Malusa T, dan Rahmat A. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Gorontalo: Zahirpublishing.
- Dimas Agung Trislianto. 2019. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Gibson, James L, John M Ivancevich dan James H. Jr Donenelly. (2010). *Organisasi dan Manajemen*. Edisi Terjemahan. Jakarta: Erlangga.
- Hardani,dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Mataram: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Hasibuan, Melayu SP. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Imron A.F, Aka K.A. (2018). *Masalah Sosial*. Bayuwangi : LPPM Agama Islam Ibrahimy Genteng Banyuwangi.
- Masram, Mu'ah. (2015). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Surabaya :Zifatama Publisher.
- Priansa D. Juni. (2019). *Pengembangan Dan Pelatihan SDM Perusahaan*. Bandung:Simbiosis Rekatama Media.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Yogyakarta: ALFABETA.
- \_\_\_\_\_, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sumardjo M dan Priansa D. J. (2018). *Manajemen Pengembangan Sumberdaya Manusia Konsep-konsep Kunci*. Bandung: ALFABETA.
- Streets Richard, M (2005). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Wirjana, Bernardine R. (2010). *Mencapai Manajemen Berkualitas*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

## Jurnal

K Kharisma,,dkk. (2019). *Efektivitas Kinerja Karyawan Dalam Pelayanan Jasa Pemberian Kredit Gadai Pada Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang*. Jurnal Ilmiah Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang 7 (3),71-75 .

SY Kadir,,dkk, (2018). *Efektivitas Kinerja Pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Maluku Utara*. Jurnal Eksekutif Universitas Sam Ratulangi 1(1), 1-12.

YN Agustina,,dkk. (2020) “*Efektivitas Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Kantor Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo)*”. Jurnal Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Malang. 14(5), 81-84.

## Skripsi

Juliani. (2016). *Pengaruh Sistem Komputerisasi Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Sekolah Tinggi Penyuluhan Pertanian (STPP) Medan*. Skripsi Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Medan Area.

## Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Bupati Nias Nomor 67 Tahun 2021 Tentang Rincian Tugas Dan Fungsi Perangkat Daerah Kabupaten Nias.

Peraturan Daerah Kabupaten Nias Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Nias.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.

## Website

<https://niaskab.go.id/sjkabnias>

## LAMPIRAN



Foto bersama Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias.



Foto bersama Sekretaris Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias.



Foto bersama Kepala Bidang PJS dan RS Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias.



Foto bersama Kepala Seksi Bidang Rehabilitasi Sosial pada Bidang PJS dan RS Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias.

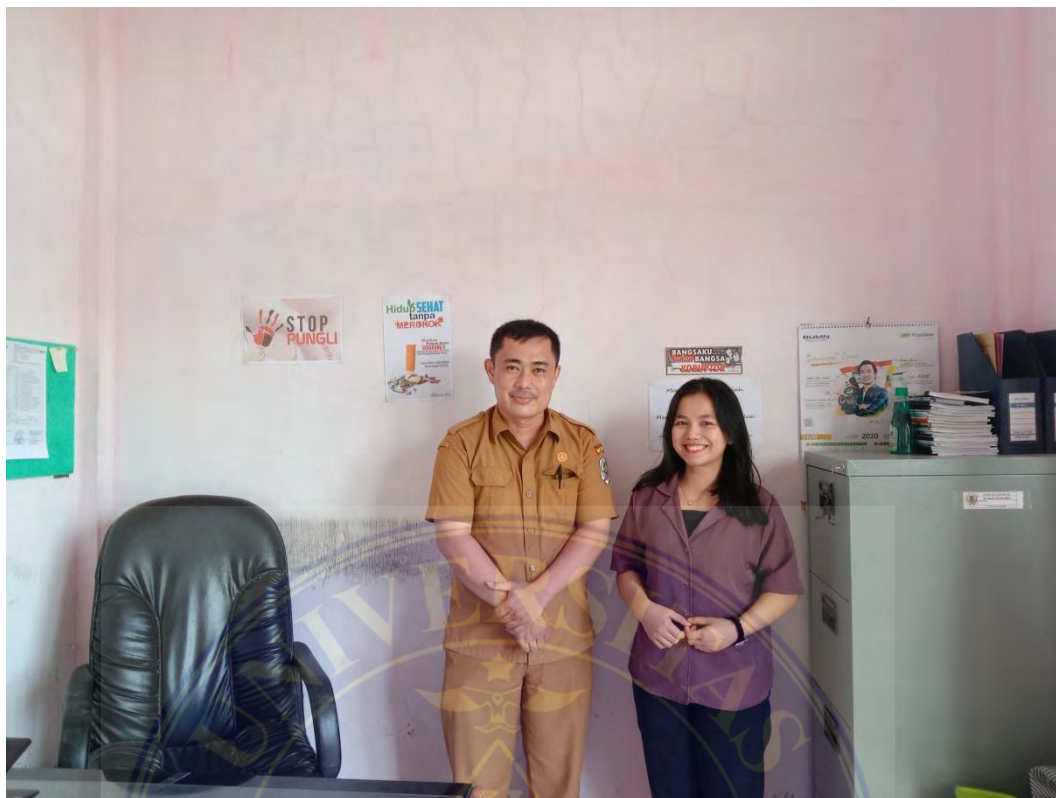


Foto bersama Kepala Seksi Perlindungan dan Jaminan Sosial pada Bidang PJS dan RS Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nias.

## DATA INFORMAN

### 1. Informan Kunci

Nama : Yuwanman Lase, S.H.  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Usia : 45 Tahun  
Jabatan : Kepala Dinas Sosial, PMD, P2A

### 2. Informan Utama

Nama : Yulius Irama Jaya Harefa, S.Sos  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Usia : 50 Tahun  
Jabatan : Sekretaris Dinas Sosial, PMD, P2A

### 3. Informan Utama

Nama : Marthin Luther Harefa, S.K.M., M.Kes  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Usia : 50 Tahun  
Jabatan : Kepala Bidang PJS dan RS

### 4. Informan Tambahan

Nama : Asnidar Nduru, A.M.K  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Usia : 51 Tahun  
Jabatan : Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial

### 5. Informan Tambahan

Nama : Deli Krisman Hulu, S.Kom.  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Usia : 41 Tahun  
Jabatan : Kepala Seksi Perlindungan dan Jaminan Sosial

#### 6. Informan Tambahan

Nama : Elys Hardyany, S.E.  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Usia : 38 Tahun  
Jabatan : Analis Bencana pada Bidang Perlindungan, Jaminan Sosial dan Rehabilitasi sosial

#### 7. Informan Tambahan

Nama : Agustina Gea, S.E.  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Usia : 41 tahun  
Jabatan : Analisis Rehabilitasi Masalah Sosial pada Bidang Perlindungan, Jaminan Sosial dan Rehabilitasi Sosial

#### 8. Informan Tambahan

Nama : Dwi Hartini, S.E.  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Usia : 48 tahun  
Jabatan : Kepala Seksi Jaminan Sosial Keluarga

#### 9. Informan Tambahan

Nama : Nevis Talensia Zai, S. Tr.Sos.  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Usia : 24 Tahun  
Jabatan : Founder OHANA COMMUNITY

#### 10. Informan Tambahan

Nama : Ingati Mendrofa  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Usia : 70 Tahun

Jabatan : Masyarakat (keluarga ODGJ)

#### 11. Informan Tambahan

Nama : Adimina Mendrofa

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 56 Tahun

Jabatan : Masyarakat (keluarga ODGJ)





## PEDOMAN WAWANCARA

### Informan Utama dan Informan Kunci

Kepala Dinas, Sekretaris Dinas dan Kepala Bidang

1. Bagaimana prestasi kinerja pegawai bidang PJS dan RS? Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial apakah sudah efektif atau belum?
2. Bagaimana kedisiplinan pegawai bidang PJS dan RS? Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam hal kedisiplinan waktu, jika tidak masuk kantor dan terlambat? Apakah kedisiplinan bisa dikatakan sudah cukup efektif atau belum?
3. Bagaimana tingkat kreatifitas pegawai bidang PJS dan RS apakah sudah efektif atau belum dalam bekerja? Apakah sudah bekerja sesuai dengan tugasnya?
4. Bagaimana tingkat kerjasama pegawai di Bidang PJS dan RS dalam melaksanakan tanggungjawab mereka? Apakah sudah efektif atau belum? Bagaimana jika ada kesalahpahaman dan perbedaan pendapat dalam melaksanakan tugas?
5. Bagaimana kecakapan pegawai bidang PJs dan RS apakah sudah efektif atau belum? Apakah pekerjaan sudah dilakukan sesuai dengan ketentuan atau tanggungjawab masing-masing pegawai?
6. Apakah pegawai bidang PJS dan RS sudah melaksanakan tanggungjawabnya? Apakah tanggungjawab yang mereka laksanakan sudah cukup efektif? Bagaimana evaluasi dan pemukhtahiran terhadap data-data masyarakat pemerlu pelayananan kesejahteraan sosial?
7. Apa saja faktor penghambat efektivitas kinerja pegawai bidang PJS dan RS? Apakah sumber daya manusia dan sarana prasarana sudah mendukung pelaksanaan kerja pada bidang ini?

## PEDOMAN WAWANCARA

### Informan Tambahan

Kepala Seksi dan Founder OHANA COMMUNITY

1. Bagaimana prestasi kinerja pegawai bidang PJS dan RS? Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial apakah sudah efektif atau belum?
2. Bagaimana kedisiplinan pegawai bidang PJS dan RS? Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam hal kedisiplinan waktu, jika tidak masuk kantor dan terlambat? Apakah kedisiplinan bisa dikatakan sudah cukup efektif atau belum?
3. Bagaimana tingkat kreatifitas pegawai bidang PJS dan RS apakah sudah efektif atau belum dalam bekerja? Apakah sudah bekerja sesuai dengan tugasnya?
4. Bagaimana tingkat kerjasama pegawai di Bidang PJS dan RS dalam melaksanakan tanggungjawab mereka? Apakah sudah efektif atau belum? Bagaimana jika ada kesalahpahaman dan perbedaan pendapat dalam melaksanakan tugas?
5. Bagaimana kecakapan pegawai bidang PJs dan RS apakah sudah efektif atau belum? Apakah pekerjaan sudah dilakukan sesuai dengan ketentuan atau tanggungjawab masing-masing pegawai?
6. Apakah pegawai bidang PJS dan RS sudah melaksanakan tanggungjawabnya? Apakah tanggungjawab yang mereka laksanakan sudah cukup efektif? Bagaimana evaluasi dan pemukhtahiran terhadap data-data masyarakat pemerlu pelayananan kesejahteraan sosial?
7. Apa saja faktor penghambat efektivitas kinerja pegawai bidang PJS dan RS? Apakah sumber daya manusia dan sarana prasarana sudah mendukung pelaksanaan kerja pada bidang ini?



Similarity Report ID: oid:29477:15139519

PAPER NAME

Turnitin Skripsi.pdf

AUTHOR

Juli Krisna Yanti Waruwu

WORD COUNT

12092 Words

CHARACTER COUNT

78286 Characters

PAGE COUNT

61 Pages

FILE SIZE

388.0KB

SUBMISSION DATE

Mar 22, 2022 2:20 PM GMT+7

REPORT DATE

Mar 22, 2022 2:23 PM GMT+7

● **24% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 24% Internet database
- 0% Publications database

● **Excluded from Similarity Report**

- Crossref database
- Submitted Works database
- Quoted material
- Small Matches (Less than 10 words)
- Manually excluded text blocks
- Crossref Posted Content database
- Bibliographic material
- Cited material
- Manually excluded sources

[Summary](#)



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366878, 7360188, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7366396 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8201994, Fax. (061) 8226331 Medan 20122  
Website: www.uma.ac.id E-mail: univ\_medanarea@uma.ac.id

Nomor : /FIS.2/01.10/II/2022  
Lamp : -  
Hal : Pengambilan Data/Riset

11 Januari 2022

Yth,  
**Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak**  
**Di Tempat**

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Juli Krisna Yanti Waruwu  
N P M : 188520121  
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Kantor Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak, dengan judul Skripsi **"Efektivitas Kinerja Pegawai Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial Dinas Sosial Kabupaten Nias"**

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,  
  
Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si

CC : File,-