

**EFEKTIFITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI PADA BAGIAN UMUM  
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN  
BATU BARA**

**TESIS**

**OLEH**

**M. ZIKRI ARIFIN  
191801026**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2021**

**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 5/8/22

Access From (repository.uma.ac.id)5/8/22

**EFEKTIFITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI PADA BAGIAN UMUM  
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN  
BATU BARA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Administrasi Publik dalam Program Studi Ilmu Magister Administrasi  
Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2021**

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 5/8/22

Access From (repository.uma.ac.id)5/8/22

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara**

**N a m a : M. Zikri Arifin**

**N I M : 191801026**

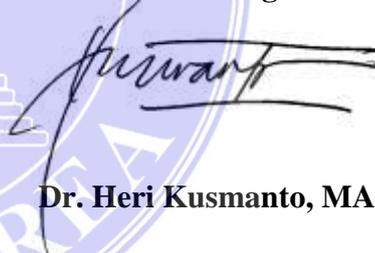
**Menyetujui**

**Pembimbing I**



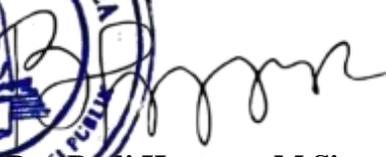
**Prof. Dr. Marlon Sihombing, M.A**

**Pembimbing II**



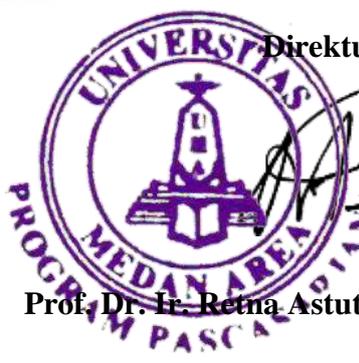
**Dr. Heri Kusmanto, MA**

**Ketua Program Studi**  
**Magister Administrasi Publik**



**Dr. Budi Hartono, M.Si**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani., MS**

**Telah diuji pada Tanggal 14 Maret 2022**

---

---

**Nama : M. Zikri Arifin**

**NPM : 191801026**

**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Prof. Dr. Ir. Yusniar Lubis, MMA**

**Sekretaris : Dr. Ressi Dwiana, MA**

**Pembimbing I : Prof. Dr. Marlon Sihombing, M.A**

**Pembimbing II : Dr. Heri Kusmanto, MA**

**Penguji Tamu : Dr. Effiati Juliana Haasibuan, M.Si**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

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

Nama : M. Zikri Arifin  
NPM : 191801026  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Pascasarjana  
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk  
memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti  
Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya  
ilmiah saya yang berjudul :

### **Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas  
Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak  
menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk  
pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas  
akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di Medan  
Pada tanggal :

Yang menyatakan



M. Zikri Arifin

## ABSTRAK

### **Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara**

#### **OLEH**

**M. ZIKRI ARIFIN**

**191801026**

Kinerja ASN adalah perilaku yang nyata ditampilkan setiap pegawai sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi dan prinsip-prinsip yang ditetapkan baik dalam kerjasama, pemanfaatan waktu, penggunaan sarana dan prasarana, maupun kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja. Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit penyedia layanan dapat berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumen, serta perumusan kebijakan, mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi, pemantauan dan evaluasi program kegiatan dan penyelenggaraan pembinaan teknis bidang perlengkapan, rumah tangga, tata usaha, arsip, ekspedisi. Bagian Umum pada Sekretariat Daerah Batu Bara mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Asisten Administrasi Umum. Adanya data yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi pada bagian Umum Sekretariat Daerah belum efektif.

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis efektifitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara. Untuk menganalisis upaya dan hambatan efektifitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara

Bentuk penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang mana penelitian ini menitik beratkan pada proses, deskripsi analisis, yang bertujuan untuk mengetahui tentang Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi prosedur pelayanan masih belum optimalnya kinerja pegawai, kemudian dari sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan administrasi surat menyurat sudah tersedia dengan baik serta dari segi semangat kerja dan loyalitas kerja menunjukkan pegawai pada bagian umum sekretariat daerah kabupaten batu bara memiliki loyalitas ,integritas dan disiplin yang baik.

**Kata Kunci: Efektif Kinerja, Pelayanan Administrasi, Sekretariat Daerah Batu Bara**

## ABSTRACT

### *Employee Performance Effectiveness in Improving Administrative Services in the General Section of the Regional Secretariat of Batu Bara Regency*

by

**M. ZIKRI ARIFIN**

**191801026**

*ASN performance is the real behavior displayed by each employee as work performance that is produced in accordance with his role in the organization and the principles set out in cooperation, time utilization, use of facilities and infrastructure, as well as the ability to adapt to the work environment. Administrative services are types of services provided by the service provider unit, which can be in the form of recording, research, decision making, documents, and policy formulation, coordinating the implementation of tasks and functions, monitoring and evaluating activity programs and implementing technical guidance in the fields of equipment, household, administrative, archive, expedition. The General Section of the Coal Regional Secretariat has the task of carrying out some of the duties of the Assistant General Administration. There are data stating that administrative services in the General Secretariat of the Region have not been effective.*

*The purpose of the study was to analyze the effectiveness of employee performance in improving administrative services at the General Section of the Regional Secretariat of Batu Bara Regency. To analyze the efforts and barriers to the effectiveness of employee performance in improving administrative services at the General Section of the Regional Secretariat of Batu Bara Regency*

*The form of this research is descriptive qualitative where this research focuses on the process, description of the analysis, which aims to find out about the effectiveness of employee performance in improving administrative services at the General Section of the Regional Secretariat of Batu Bara Regency.*

*The results show that in terms of service procedures, employee performance is still not optimal, then from the facilities and infrastructure that support correspondence administration services are well available and in terms of morale and work loyalty, it shows that employees in the general secretariat of the Batubara Regency have loyalty, good integrity and discipline.*

**Keywords: Effective Performance, Administrative Services, Regional Secretariat of Batu Bara**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan hidayahnya kepada kita, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Publik pada program Pascasarjana Universitas Medan Area Sumatera Utara.

Tesis ini berjudul “Efktifitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara”. Dalam hal ini penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, baik dilihat dari gaya bahasa maupun kedalaman materinya.

Hal ini dikarenakan kemampuan dan pengetahuan penulis masih sangat terbatas serta kurangnya literature yang berhubungan dengan pembahasan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif sebagai suatu upaya dalam penyempurnaan tesis ini.

Dalam penulisan ini, penulis banyak menerima bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang kesemuanya itu tidak ternilai harganya. Oleh karenanya dengan kerendahan hati dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Yang terhormat, ibu **Prof.Dr.Ir. Retna Astuti K,MS** sebagai Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.
2. Yang terhormat, Bapak **Dr. Budi Hartono. M.Si** sebagai Ka. Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Yang terhormat, Bapak **Prof. Dr. Marlon Sihombing, M.A**, sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu membimbing penulis dengan ketulusan dan kesabaran.
4. Yang terhormat, Bapak **Dr. Heri Kusmanto. MA**. sebagai pembimbing II, yang penuh kesabaran dan pengertian telah memberikan dorongan, pengarahan dan bimbingannya sehingga selesainya tesis ini.
5. Ucapan terima kasih kepada Pemerintah Kabupaten Batu Bara yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi daftar pertanyaan yang penulis ajukan.

6. Ucapan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan angkatan tahun 2019 Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi Publik UMA.
7. Ucapan terima kasih kepada para staf Pengajar dan staf Administrasi Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Atas semua ini, kembali penulis menyampaikan doa kepada Allah SWT Semoga tulisan ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk melaksanakan kegiatan penelitian lanjutan. Akhirnya dengan mengharapkan berkah dari Allah SWT, semoga kita memperoleh lindungan-Nya.



Medan, 2022

Penulis

**M. ZIKRI ARIFIN**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR</b>	
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI ..</b>	<b>v</b>

### **BAB I. PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat Penelitian .....	11

### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Teori Efektifitas .....	13
2.1.1 Pengertian Efektifitas .....	13
2.1.2 Pendekatan yang Digunakan dalam Penilaian Efektivitas .....	13
2.2. Teori Kinerja .....	18
2.1.1 Pengertian Kinerja .....	18
2.1.2 Kinerja Organisasi .....	23
2.1.3 Indikator Kinerja .....	24
2.1.4 Pengukuran Kinerja .....	27
2.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	30
2.3. Teori Pelayanan .....	32
2.3.1. Teori Pelayanan .....	32
2.3.2. Pengertian Pelayanan .....	32
2.3.3. Dasar-dasar Pelayanan .....	34
2.4. Analisis Sistem .....	35
2.4.1. Unsur Sistem .....	36

2.4.2. Karakteristik Sistem .....	38
2.4.3. Sistem Administrasi.....	42
2.5. Kerangka Berfikir .....	43
2.6. Peneletian Terdahulu .....	44

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	48
3.2. Metode Penelitian.....	48
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.4. Teknik Analisis Data .....	50

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Kabupaten Batu Bara.....	53
4.1.1. Visi dan Misi Pemerintahan Kabupaten Batu Bara....	59
4.1.2. Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.....	60
4.2. Hasil Penelitian.....	64
4.2.1. Efektifitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.....	64
1. Efektifitas Kinerja Pegawai Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.....	64
2. Meningkatkan Pelayanan Adminitrasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.....	74
4.2.2. Upaya dan hambatan efektifitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.....	80
4.3. Pembahasan.....	92

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	96
5.2. Saran .....	97

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Setiap pekerjaan dari tiap individu pegawai dalam organisasi akan ikut menentukan tercapainya hasil kegiatan organisasi yang telah direncanakan terlebih dahulu. Oleh karena itu faktor efektivitas kerja, banyak dipengaruhi oleh kemampuan orang-orang atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya tidak dapat melepaskan diri dari perlunya pembagian kerja yang tepat supaya setiap pegawai bisa melaksanakan tugas-tugasnya secara efektif. Efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan keberhasilan kerja yang ditetapkan. Efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas ditandai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut bagaimana cara melaksanakannya.

Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur Sipil Negara (ASN), sebagaimana yang dijelaskan dalam Undang-Undang (UU) Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Kinerja ASN adalah perilaku yang nyata ditampilkan setiap pegawai sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi dan prinsip-prinsip yang ditetapkan baik dalam kerjasama, pemanfaatan waktu, penggunaan sarana dan prasarana, maupun kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja (Kadarisman, 2018).

Lingkungan kerja yang kondusif, pengetahuan, penggunaan alat sikap perbaikan dan disiplin, tanggung jawab, motivasi, kemampuan, keterampilan, serta teknik-teknik manajerial mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai dalam usaha untuk menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dan akhirnya berpengaruh terhadap produktivitas kinerja pegawai, lingkungan yang baik akan meningkatkan hasil kerja yang baik.

Penerapan Pelayanan sangat di pentingkan artinya dalam rangka peningkatan kinerja, penyediaan dan pelayanan kepada masyarakat secara nyata, efisiensi dan bertanggung jawab dengan mengacu pada arah dan kebijakan suatu kantor. Pengertian administrasi itu sendiri dapat bersifat luas, tetapi dapat juga sempit (Pasalong, 2014). Administrasi dalam arti luas merupakan proses penyelenggaraan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan menggunakan SDM (*human*) dan bukan manusia (*non human*). Dalam arti sempit, administrasi adalah proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan sebagian orang dalam organisasi, untuk mencapai bagian sasaran antara yang ditetapkan. Dengan demikian, administrasi di sini adalah penerapan kemampuan dan keterampilan kerja sehingga tercapai tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional. Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit penyedia layanan dapat berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumen, serta perumusan kebijakan, mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi, pemantauan dan evaluasi program kegiatan dan penyelenggaraan pembinaan teknis bidang perlengkapan, rumah tangga, tata usaha, arsip, ekspedisi, serta sandi telekomunikasi.

Sekretariat daerah kabupaten Batu Bara yang merupakan unsur staf pemerintah daerah yang dipimpin oleh sekretaris daerah, berada di daerah dan bertanggung jawab kepada bupati. Sekretaris daerah mempunyai tugas membantu bupati dalam menyelenggarakan tugas-tugas umum staf, mengkoordinasikan penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan daerah, pembinaan administrasi, organisasi dan tatalaksana serta pelayanan teknis administratif. Dalam menyelenggarakan tugas sekretaris daerah mempunyai fungsi: Pengkoordinasian perumusan kebijakan pemerintah daerah kabupaten, Penyelenggaraan administrasi pemerintahan, Pengelolaan sumber daya aparatur, keuangan, prasarana, dan sarana pemerintahan daerah kabupaten, Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya. Bagian Umum pada Sekretariat Daerah Batu Bara mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Asisten Administrasi Umum dalam penyiapan pelaksanaan kebijakan dan pemantauan dan evaluasi di bidang tata usaha pimpinan, staf ahli dan kepegawaian, keuangan, rumah tangga dan perlengkapan. Tugas dari bagian Umum Sekretariat Daerah Batu Bara yaitu :

- 1) Melaksanakan pengelolaan administrasi perkantoran yang meliputi kegiatan tata usaha umum, distribusi surat-menyurat, kepegawaian Sekretariat Daerah dan rapat-rapat dinas.
- 2) Melaksanakan pemantauan dan evaluasi di bidang pengelolaan administrasi perkantoran yang meliputi kegiatan tata usaha umum, persuratan, kepegawaian Sekretariat Daerah dan rapat-rapat dinas.
- 3) Melaksanakan pengelolaan kearsipan.

- 4) Menyiapkan bahan pengkoordinasian pelaksanaan tugas di bidang perpustakaan dan kearsipan.
- 5) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pada Subbagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja di masa mendatang.
- 6) Melaporkan pelaksanaan kinerja pada Subbagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai akuntabilitas kinerja dan rencana kegiatan mendatang.
- 7) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan baik lisan maupun tertulis

Pada point pertama menyatakan bahwa tugas Bagian Umum Sekretariat Daerah batubara adalah distribusi surat-menyurat. Aktivitas surat-menyurat adalah salah satu aktivitas yang melekat dan rutin dilakukan di instansi pemerintahan Kabupaten Batu Bara. Karena aktivitas surat-menyurat yang dilakukan adalah sebagai sarana komunikasi terkait administratif kegiatan yang dilakukan di lingkungan pemerintahan Kabupaten Batu Bara. Secara umum alur dari proses persuratannya cukup sederhana, mulai dari surat masuk yang diterima, kemudian dilakukan disposisi dari atasan, sampai dengan membuat dan mengirimkan surat keluar, baik yang sifatnya untuk internal maupun untuk tujuan eksternal di luar instansinya.

Peneliti menemukan permasalahan dan kendala yang sering terjadi pada bagian umum Sekretariat Daerah Batu Bara. Terdapat tiga permasalahan yang dilihat dari tingkat kedisiplinan pegawai, yaitu: masalah absensi, kehadiran, serta

pemakaian seragam dinas. Kemudian aturan jam kerja belum dipatuhi secara maksimal, sehingga menyebabkan terhambatnya proses penyelenggaraan pelayanan administrasi yang efektif dan efisien. Adanya data yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi pada bagian Umum Sekretariat Daerah belum efektif.

Surat dari Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Batu Bara dengan Tanggal surat 5 Januari 2021 perihal Jadwal Rencana Rapat Monitoring dan Evaluasi Realisasi Pajak dan Retribusi Daerah, Surat tersebut tiba di Bagian Umum Sekretariat Daerah pada tanggal 6 Januari 2021. Selanjutnya Surat tersebut diolah oleh Sekretaris Daerah dan Asisten Administrasi Umum kemudian surat tersebut selesai didistribusikan sesuai petunjuk atasan pada tanggal 8 Januari 2021. Lampiran 1

Surat Dari Dinas Peternakan dan Perkebunan Kabupaten Batu Bara dengan tanggal surat 15 Januari 2021 perihal Laporan Sementara Dampak Banjir di Kec. Laut Tador. Surat tersebut tiba di bagian umum sekretariat daerah pada tanggal 18 Januari 2021. Selanjutnya Surat tersebut diolah Sekeratis Daerah dan Assisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat untuk dapat di teruskan ke Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Batu Bara. Namun surat tersebut baru selesai didistribusikan pada tanggal 20 Januari 2021. Lampiran 2

Tabel 1.1. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Adminitrasi

No	Kegiatan	Pelaksana		Sekda	Kelengkapan	Mutu Baku		Ket
		Staf Bag.Umum dan Keuangan	Kasubbag Umum dan Keuangan			Waktu	Output	
1	Menerima surat yang masuk				ATK	5 menit	Surat masuk	
2	Mengagendakan surat yang diterima				ATK, agenda	10 menit	arsip surat masuk	
3	Menyampaikan surat yang diterima/ lembar disposisi kepada Kasubbag Umum				ATK	5 menit	Surat masuk	
4	Memeriksa surat yang masuk, dan menyerahkannya kepada Sekda				ATK	5 menit	Surat masuk	
5	Menganalisa dan memberikan disposisi dilembaran disposisi dan menyerahkan kepada Kasubbag Umum				ATK	15 menit	disposisi	
6	Mencatat di buku agenda				ATK	5 menit	Laporan, Disposisi	
7	Mendistribusikan surat sesuai disposisi dan mendokumentasikannya				ATK, agenda	10 menit	surat ditujukan sesuai disposisi	SOP Pendokumentasian

Jadi fenomena dalam pemerintahan yang ada di Sekretariat Daerah

Pemerintah Kabupaten Batu Bara khususnya pada Bagian Umum yaitu ketidak

lancaran surat menyurat sehingga mengalami keterlambatan/kesulitan dalam melaksanakan pendistribusian surat tersebut, demikian juga dengan pegawai Bagian Umum belum efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan administrasi yang tidak tepat waktu dalam pendistribusian surat masuk maupun surat keluar pada Bagian Umum di Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Batu Bara.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana inti permasalahan tentang perihal komunikasi selaku Pimpinan dengan bawahnya dalam menjalankan Peraturan Pemerintah Kabupaten Batu Bara tentang disiplin kerja sehingga proses pelaksanaan dapat terealisasi dengan baik. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul **“Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fakta awal menunjukkan masih ada terdapat pelanggaran disiplin dengan masih adanya keterlambatan dalam surat menyurat serta pegawai yang tidak masuk kerja tanpa keterangan pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara. Maka hal ini perlu mendapat perhatian agar dapat diketahui faktor penentu dalam memberikan solusi yang tepat. Oleh karena itu perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektifitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara?
2. Bagaimana upaya dan hambatan efektifitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara?

### **1.3. Tujuan penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah:

1. Untuk menganalisis efektifitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.
2. Untuk menganalisis upaya dan hambatan efektifitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan memberi kontribusi ilmiah pada kajian tentang Analisis efektifitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara. Oleh karena itu, riset ini diharapkan mampu menyediakan referensi baru tentang efektifitas kinerja pegawai sebagai fenomena dalam meningkatkan pelayanan administrasi.

2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberi manfaat melalui analisis yang dipaparkan pada pihak-pihak yang bergelut dalam organisasi, dan masyarakat pada umumnya memiliki bahan bacaan dan diskusi yang bisa menambah wawasan tentang efektifitas kinerja pegawai dan meningkatkan pelayanan administrasi.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Teori Efektifitas

##### 2.1.1. Pengertian Efektivitas

Menurut Sejathi (2011), efektivitas merupakan “ketepatangunaan, hasil guna, menunjang tujuan.” Soewarno Handyaningrat (1983) dalam Ade Gunawan (2003:2) menyatakan bahwa : “Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti terperinci sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Ali Muhidin (2009) juga menjelaskan bahwa: Efektivitas juga berhubungan dengan masalah bagaimana pencapaian tujuan atau hasil yang diperoleh, kegunaan atau manfaat dari hasil yang diperoleh, tingkat daya fungsi unsur atau komponen, serta masalah tingkat kepuasan pengguna/client. Berdasarkan definisi-definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan ketepatangunaan suatu program untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

##### 2.1.2. Pendekatan yang Digunakan dalam Penilaian Efektivitas

Martani dan Lubis (1987:55), menyatakan efektifitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain, suatu organisasi disebut efektif apabila tercapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Jadi, efektivitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Karenanya, pengukuran efektifitas bukanlah hal yang sederhana mengingat perbedaan tujuan masing-masing organisasi dan keragaman

tujuan organisasi itu sendiri. Lebih lanjut, Martani dan Lubis (1987:55), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas organisasi, yaitu :

1. Pendekatan sasaran Pendekatan ini memusatkan perhatiannya dalam mengukur efektivitas pada aspek output, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi publik dalam mencapai tingkatan output yang direncanakan. Beberapa sasaran yang dianggap penting dalam kinerja suatu organisasi adalah efektivitas, efisiensi, produktivitas, keuntungan, pengembangan, stabilitas dan kepemimpinan
2. Pendekatan sumber Pendekatan ini mengukur efektivitas dari sisi input, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi publik dalam mendapatkan sumber-sumber yang dibutuhkan. Indikator yang dipergunakan dalam pendekatan ini adalah kemampuan memanfaatkan lingkungan, menginterpretasikan lingkungan, kemampuan memelihara kegiatan organisasi dan kemampuan untuk bereaksi serta menyesuaikan diri dengan lingkungan.
3. Pendekatan proses Pendekatan ini menekankan pada aspek internal organisasi publik, yaitu dengan melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Indikator yang digunakan adalah prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.

Dalam menilai efektivitas program, Tayibnafis (2000:23-36) dalam Ali Muhidin (2009) menjelaskan berbagai pendekatan evaluasi. Pendekatan-pendekatan tersebut yaitu:

- a. Pendekatan eksperimental (*experimental approach*). Pendekatan ini berasal dari kontrol eksperimen yang biasanya Dilakukan dalam penelitian akademik. Tujuannya untuk memperoleh kesimpulan yang bersifat umum tentang dampak suatu program tertentu dengan mengontrol sabanyak-banyaknya faktor dan mengisolasi pengaruh program.
- b. Pendekatan yang berorientasi pada tujuan (*goal oriented approach*). Pendekatan ini memakai tujuan program sebagai kriteria untuk menentukan keberhasilan. Pendekatan ini amat wajar dan praktis untuk desain pengembangan program. Pendekatan ini memberi petunjuk kepada pengembang program, menjelaskan hubungan antara kegiatan khusus yang ditawarkan dengan hasil yang akan dicapai.
- c. Pendekatan yang berfokus pada keputusan (*the decision focused approach*). Pendekatan ini menekankan pada peranan informasi yang sistematis untuk pengelola program dalam menjalankan tugasnya. Sesuai dengan pandangan ini informasi akan amat berguna apabila dapat membantu para pengelola program membuat keputusan. Oleh sebab itu, evaluasi harus direncanakan sesuai dengan kebutuhan untuk keputusan program.
- d. Pendekatan yang berorientasi pada pemakai (*the user oriented approach*). Pendekatan ini memfokuskan pada masalah utilisasi evaluasi dengan penekanan pada perluasan pemakaian informasi. Tujuan utamanya adalah pemakaian informasi yang potensial. Evaluator dalam hal ini menyadari sejumlah elemen yang cenderung akan mempengaruhi kegunaan evaluasi, seperti cara-cara pendekatan dengan klien, kepekaan, faktor kondisi, situasi

seperti kondisi yang telah ada (pre-existing condition), keadaan organisasi dengan pengaruh masyarakat, serta situasi dimana evaluasi dilakukan dan dilaporkan. Dalam pendekatan ini, teknik analisis data, atau penjelasan tentang tujuan evaluasi memang penting, tetapi tidak sepenting usaha pemakai dan cara pemakaian informasi.

- e. Pendekatan yang responsif (the responsive approach). Pendekatan responsif menekankan bahwa evaluasi yang berarti adalah evaluasi yang mencari pengertian suatu isu dari berbagai sudut pandang semua orang yang terlibat, berminat, dan berkepentingan dengan program (stakeholder program). Evaluator menghindari satu jawaban untuk suatu evaluasi program yang diperoleh dengan memakai tes, kuesioner, atau analisis statistik, sebab setiap orang yang dipengaruhi oleh program merasakannya secara unik.

Evaluator mencoba menjembatani pertanyaan yang berhubungan dengan melukiskan atau menguraikan kenyataan melalui pandangan orang-orang tersebut. Tujuan evaluasi adalah untuk memahami ihwal program melalui berbagai sudut pandang yang berbeda. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai targettargetnya. Hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki.

Pandangan yang sama menurut pendapat Peter F. Drucker yang dikutip H.A.S. Moenir mendefinisikan efektifitas, sebagai berikut efektifitas, pada sisi lain, menjadi kemampuan untuk memilih sasaran hasil sesuai. Seorang manajer efektif adalah satu yang memilih kebenaran untuk melaksanakan” (Moenir, 2006:166). Memperhatikan pendapat para ahli di atas, bahwa konsep efektifitas merupakan suatu konsep yang bersifat multidimensional, artinya dalam mendefinisikan efektifitas berbeda-beda sesuai dengan dasar ilmu yang dimiliki walaupun tujuan akhir dari efektifitas adalah pencapaian tujuan.

Kata efektif sering dicampuradukkan dengan kata efisien walaupun artinya tidak sama, sesuatu yang dilakukan secara efisien belum tentu efektif. Menurut pendapat Gibson Ivancevich Donnelly (1996), menyebutkan bahwa ukuran efektifitas organisasi, sebagai berikut :

1. Produksi adalah merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan.
2. Efisiensi adalah merupakan perbandingan (ratio) antara output dengan input.
3. Kepuasan adalah merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. Keunggulan adalah tingkat dimana korganisasi dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal.
5. Pengembangan adalah merupakan mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

(Gibson, 1996:34) Menurut pendapat Richard M. Steers menyebutkan beberapa ukuran daripada efektivitas, yaitu :

1. Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi;
2. Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan;
3. Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik;
4. Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut;
3. Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi;
4. Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalunya;
8. Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu;
9. Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu;
10. Semangat Kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki;
11. Motivasi artinya adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan;

12. Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan;
13. Keluwesan Adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan; (Steers, 1985:46-48).

Berdasarkan uraian di atas, bahwa ukuran daripada efektifitas harus adanya suatu perbandingan antara input dan output, ukuran daripada efektifitas mesti adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi, artinya ukuran dari pada efektivitas adanya rasa saling memiliki dengan tingkatan yang tinggi.

## **2.2. Teori Kinerja**

### **2.2.1 Pengertian Kinerja**

Untuk mengetahui seberapa jauh kinerja pegawai, maka fungsi dari kerangka teori ini sangat membantu dalam menentukan tujuan dan arah penelitian dalam memilih konsep-konsep yang teoat. Dengan demikian pemecahan masalah tampak lebih sistematis dan sesuai dengan teorinya. Untuk menciptakan sistem kerja yang baik, menjalankan fungsinya merupakan suatu tindakan dalam penyempurnaan tata kerja yang seoptimal mungkin bagi para pegawai Bagian Umum di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia yang dikatakan kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja. Dari pengertian diatas bahwa pengertian

kinerja merupakan kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya serta hasil pekerjaannya.

Menurut Mangkunegara (dalam buku Harbani Pasolong 2017:67), mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Sementara itu konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Agar tercapainya tujuan organisasi tidak bias dilepaskan dari sumberdaya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Sedangkan Veithzal Rivai (2017:548), berpendapat bahwa kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan suatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Melayu S.P Hasibuan (2001:69), kinerja merupakan suatu usaha meningkatkan kemampuan, teknis teoritis, konseptual dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau

jabatan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis melaksanakan pekerjaan pegawai.

Menurut Kartini Kartono (1992:32), menjelaskan pengertian kinerja adalah kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah di tentukan oleh instansi kepada karyawannya sesuai dengan job yang di berikan kepada masing-masing karyawan. Harbani Pasolong (2010:175), konsep kinerja pada dasarnya dapat di lihat dari dua segi, yaitu kinerja (pegawai) dan kinerja (organisasi). Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi, sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

Selanjutnya Widodo (dalam Harbabi, 2017:175), kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dan hasil seperti yang di harapkan. Sedangkan Sinambela Dkk (2018:176) mendefinisikan kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Lawler dan Porter menyatakan kinerja adalah keberhasilan pencapaian peran yang diperoleh seseorang atas apa yang diperbuatnya (As'ad, 1991). Lebih lanjut Dessler (1997), menyatakan kinerja merupakan suatu prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standart kerja yang ditetapkan.

Kemudian menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI (1999:3), merumuskan kinerja adala gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Konsep yang di

kemukakan oleh LAN-RI lebih mengarahkan kepada acuan kinerja suatu organisasi public yang cukup relevan sesuai dengan strategi suatu organisasi yakni dengan misi dan visi yang ingin dicapai.

Menurut Sedarmayanti (2017:310), kinerja merupakan hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi. Menurut Kusnadi (2003:65), menyatakan bahwa kinerja adalah setiap gerakan, perbuatan, pelaksanaan, kegiatan atau tindakan yang di arahkan untuk mencapai tujuan atau target tertentu. Menurut Timpe (2000:9), kinerja adalah prestasi kerja, yang ditentukan oleh faktor lingkungan dan perilaku manajemen. Hasil penelitian Timpe menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang menyenangkan begitu penting untuk mendorong tingkat kinerja pegawai yang paling efektif dan produktif dalam interaksi sosial organisasi akan senantiasa terjadi adanya harapan bawahan terhadap atasan dan sebaliknya.

Kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu dan merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki. Anwar Prabu (2001:67), mengatakan bahwa kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata Job performance atau Actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.

Menurut Hariandja (2007:195), mengemukakan kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam usaha organisasi mencapai tujuannya, sehingga berbagai kegiatan harus dilakukan organisasi tersebut untuk mengikatnya.

Selanjutnya Simamora (2016:5), menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu persyaratan-persyaratan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari output yang dihasilkan baik yang berupa jumlah maupun kualitasnya. Output yang menghasilkan dapat berupa fisik dan non fisik yang menyebutnya berupa karya, yaitu hasil atau pekerjaan baik berupa fisik atau material maupun non fisik dan non material.

Menurut Mathis dan Jackson (2015:78), mengatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dikerjakan dan yang tidak dikerjakan oleh karyawan mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi tersebut. Lyman Porter dan Edward Lawler (dalam Wibowo, 2010:100), kinerja merupakan fungsi dari keinginan melakukan pekerjaan, keterampilan yang perlu untuk menyelesaikan tugas, pemahaman yang jelas atas apa yang di kerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Menurut Wibowo (2014:81), kinerja dapat di pandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun, hasil pekerjaan itu sendiri juga menunjukkan kinerja. Menurut Bernadin dan Rusella (dalam Sulidtiyani, 2009:276), menjelaskan kinerja merupakan cacatan out come yang di

hasilkan dari fungsi pegawai itu/kegiatan yang di lakukan selama periode waktu itu. Menurut Kusnadi (2003:65), menyatakan bahwa kinerja adalah setiap gerakan, perbuatan, pelaksanaan, kagiatan atau tindakan yang di arahkan untuk mencapai tujuan atau target tertentu. Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diperoyeksikan, dengan dasar efesiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya. Sedangkan menurut Mulyadi, kinerja adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional organisasi, bagian organisasi dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **2.2.2. Kinerja Organisasi**

Kinerja organisasi banyak mempunyai pengertian diantaranya adalah menurut Wibowo (2014:64) dan Atmosudirdjo (1997:11), mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif. Chaizi Nasucha (2004:107), mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencaoi kebutuhannya secara efektif.

Dari berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja mempunyai beberapa elemen yaitu:

1. Hasil kerja dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau kelompok.
2. Dalam melaksanakan tugas, prang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggungjawab, yang berarti orang atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang lebih baik.
3. Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.
4. Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai moral dan etika yang berlaku umum.

### 2.2.3. Indikator Kinerja

Indikator Kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI (1999:7) adalah:

1. Masukan (*inputs*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana, sumber daya manusia, informasi, kebijakan atau perundangundang, dan sebagainya.
2. Keluaran (*outputs*) adalah segala sesuatu yang dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik atau non fisik.

3. Hasil (*outcomes*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).
5. Manfaat (*benefits*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
6. Dampak (*impacts*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang ditetapkan.

Menurut Dwiyanto (2006:50-51) terdapat lima indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas, konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output.
2. Kualitas layanan, kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
3. Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi public itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine dalam Dwiyanto 2006:51). Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika kebenturan dengan responsivitas.

5. Akuntabilitas, yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi public tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat.

Menurut Kumoroto (1996) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan public, antara lain adalah:

1. Efisiensi, efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan public mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
2. Efektivitas, apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai? Hal tersebut erat kaitannya dengan organisasi rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.
3. Keadilan, keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.
4. Daya Tanggap, yaitu berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap Negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat.

Oleh karena itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini. Kemudian Sedarmayanti (2009:377), mengatakan kinerja pegawai dapat diukur dari:

1. Prestasi kerja adalah hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas, baik secara kualitas maupun kuantitas kerja.

2. Keahlian adalah tingkat kemampuan teknis yang di miliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang di bebankan kepadanya. Keahlian ini bisa dalam bentuk kerjasama, komunikasi, inisiatif dan lain-lain.
3. Prilaku adalah sikap atau tingkah laku pegawai yang melekat pada dirinya dan di bawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pengertian prilaku di sini juga mencakup kejujuran, tanggung jawab, dan disiplin.
4. Kepemimpinan merupakan aspek kamauan manajerial dan seni dalam memberikan pengaruh kepada orang lain untuk mengkoordinasikan pekerjaan secara tepat dan cepat termasuk pengambilan keputusan dan penentuan prioritas.

Dari beberapa definisi di atas, dapat di simpulkan bahwa kinerja mempunyai bebrapa elemen yaitu:

1. Hasil kerja di capai secara individu atau secara intitusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang di peroleh secara sendiri-sendiri atau kelompok.
2. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga di berikan wewenang dan tanggung jawab, yang berarti orang atau lembaga di berikan hak dan kekuasaan untuk di tindak lanjuti, sehingga pekerjaan dapat di lakukan dengan baik.
2. Pekerja haruslah di lakukan secara legal, yang berarti dalam melakukan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah di tetapkan.

3. Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai dengan moral dan etika yang berlaku umum.

#### 2.2.4. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah atau organisasi. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan capaian indikator kinerja. Penilaian kinerja merupakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam menjalankan tugasnya. Jika penilaian kinerja terhadap birokrasi, berarti evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

Menurut (Gary Dessler 2015), menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah merupakan upaya sistematis untuk membandingkan apa yang dicapai seseorang di bandingkan dengan standar yang ada. Tujuannya, yaitu untuk mendorong kinerja seseorang agar bisa berada di atas rata-rata. Menurut Dwiyanto (2011:47) mengatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk birokrasi publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh birokrasi itu memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat. Menurut Mardiasmo (2016:121), pengukuran kinerja birokrasi mempunyai tiga tujuan yaitu:

- (1) membantu memperbaiki kinerja pemerintahan agar kegiatan pemerintah terfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja,
- (2) pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan, dan
- (3) mewujudkan pertanggung jawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.

Menurut Donovan & Jakson (2006:329), mengatakan bahwa secara teoritik penilaian kinerja sangat erat kaitannya dengan analisis pekerjaan. Artinya, suatu penilaian tidak dapat dilakukan jika masih terdapat ketidakjelasan tentang pekerjaan itu sendiri. Karena itu, efektivitas penilaian sangat tergantung pada penjelasan batasan atau definisi dari suatu pekerjaan itu sendiri, yang merupakan sumber daya manusia, sehingga dapat dikatakan bahwa efektivitas penilaian kinerja sangat tergantung kepada baik buruknya manajemen sumber daya manusia yang dimiliki.

Menurut Schuler dkk dalam Keban (2004:197), mengatakan bahwa sistem penilaian kinerja di artikan sebagai proses penilaian kinerja. Dalam pandangan beliau bahwa proses penilaian kinerja dapat di gunakan:

- (1) Pendekatan komparatif,
- (2) Standar-standar absolut,
- (3) Pendekatan tujuan,
- (4) Indeks yang bersifat langsung atau objektif.

Dari uraian di atas, maka dapat di simpulkan bahwa tujuan penilaian kinerja dapat dijadikan:

1. Sebagai dasar untuk memberikan kompensasi kepada pegawai yang setimpal dengan kinerjanya.
2. Sebagai dasar untuk melakukan promosi bagi pegawai yang memiliki kinerja yang baik.
3. Sebagai dasar untuk melakukan mutasi terhadap pegawai yang kurang cocok dengan pekerjaannya.
4. Sebagai dasar untuk melakukan demosi terhadap pegawai yang kurang atau tidak memiliki kinerja yang tidak baik.
5. Sebagai dasar untuk melakukan pemberhentian pegawai yang tidak lagi mampu melakukan pekerjaan.
6. Sebagai dasar memberikan diklat terhadap pegawai, agar dapat meningkatkan kinerjanya.
7. Sebagai dasar untuk menerima pegawai baru yang sesuai dengan pekerjaan yang tersedia.
8. Untuk mengetahui berhasil tidaknya suatu organisasi.

### **2.2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Setiap organisasi mempunyai tujuan, salah satu sarana organisasi untuk mencapai tujuan adalah para pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya, sesuai dengan kedudukan dan peranan masing-masing dalam organisasi. Sebuah organisasi instansi pemerintah merupakan sebuah lembaga yang menjalankan roda pemerintahan dan

melaksanakan pembangunan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi dapat di jelaskan sebagai berikut:

#### 1. Kemampuan

Menurut Robbins (2015:50), adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan tersebut dilihat dari dua segi yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

#### 2. Energi

Energi menurut Jordan E. Ayan (2017:47), adalah pemercik api yang menyalakan jiwa. Tanpa adanya energi psikis dan fisik yang mencukupi, perbuatan kreatif pegawai pasti akan terhambat.

#### 3. Teknologi

Teknologi menurut Danise M. Rousseau dalam Gibson (1997:197), mengatakan bahwa teknologi adalah penerapan pengetahuan untuk melakukan pekerjaan.

#### 4. Kompensasi

Kompensasi adalah sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya. Jika pegawai mendapatkan kompensasi yang setimpal dengan hasil kerjanya, maka pegawai dapat bekerja dengan tenang dan tekun.

## 5. Kejelasan Tujuan

Kejelasan tujuan merupakan salah satu faktor penentu dalam pencapaian kinerja. Jika pegawai tidak mengetahui dengan jelas tujuan pekerjaan yang hendak dicapai, maka tujuan yang tercapai tidak efisien dan atau kurang efektif.

## 6. Keamanan

Keamanan pekerjaan menurut Geerge Strauss & Leonard Sayles (1990:10), adalah sebuah kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya orang menyatakan lebih penting keamanan pekerjaan dari pada gaji atau kenaikan pangkat.

Menurut Amstrong dan Baron (dalam Wibowo, 2014:100), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

1. Personal Factor, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.
2. Leadership Factor, ditentukan oleh kualitas dorongan bimbingan, dan dukungan yang dilakukan oleh manager dan team leader.
3. Team Factor, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja saja.
4. System Factor, ditunjukkan oleh adanya sistem dan fasilitas yang diberikan organisasi.
5. Contextual / Situational Factor, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

## **2.3. Teori Pelayanan**

### **2.3.1. Pengertian Pelayanan**

Adapun definisi pelayanan menurut Majid (2009:35), pelayanan adalah suatu tindakan nyata dan segera untuk menolong orang lain (pelanggan, mitra kerja, mitra bisnis, dan sebagainya), disertai dengan senyuman yang ramah dan tulus. Adapun pelayanan merupakan jasa yang didefinisikan oleh Philip Kotler (2000) dalam Ruslan (2006:281) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pengertian Pelayanan merupakan hal yang penting dalam usaha untuk membuat pelanggan tetap merasa nyaman dan betah dalam menggunakan jasa dari suatu perusahaan, jika perusahaan memberikan pelayanan yang baik maka pelanggan tidak akan menjauh dan menggunakan jasa dari perusahaan lain.

### **2.3.2. Ciri-Ciri Pelayanan**

Menurut Badi'u Rajab (2017:28) Yang Baik Pelayanan yang baik memiliki dua faktor pendukung, yang pertama ialah faktor dari manusia yang memberikan pelayanan tersebut, yang dalam pelayanannya petugas harus memiliki kemampuan yang cepat dan tepat dalam pelayanannya, dan yang kedua ialah faktor sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Dan pada akhirnya sarana dan prasarana yang dimiliki haruslah dioprasikan oleh manusia yang berkualitas pula.

Jadi tentunya kedua faktor tersebut menjadi penunjang satu sama lainnya. Dalam prakteknya, pelayanan yang baik memiliki ciri ciri tersendiri. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti karyawan yang bertugas melayani pelanggan atau nasabah :

1. Sarana *Phsyic*. Sarana *physic* terdiri dari dua unsur yaitu tersedianya karyawan yang baik dan tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
2. Tanggung jawab. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan harus mampu bertanggung jawab melayani dari awal hingga selesai.
3. *Responsive*. Pelayanan secara cepat dan tepat. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan berbicara hal-hal diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani h.
4. Komunikatif. Mampu berkomunikasi artinya mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.
5. Kecakapan. Kecakapan dalam hal ini adalah kemampuan dan pengetahuan dalam bekerja, sehingga mampu melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya dengan baik.
6. Keramahan. Keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah. Karyawan Bank harus menjalin keramahan dan keakraban kepada nasabah, agar nasabah merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan Bank.

7. Hubungan . Masing-masing bagian harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi.

### **2.3.3. Dasar-Dasar Pelayanan**

Menurut Endar Sugiarto (2006:171) Petugas sebuah lembaga dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasaba, maka petugas harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Berikut ini dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami antara lain

1. Memusatkan perhatian
2. Meberikan pelayanan yang efisien
3. Meningkatkan perasaan harga diri
4. Membina hubungan baik

### **2.4. Analisa Sistem**

Menurut Satzinger (2012:6), analisis sistem adalah sebuah aktivitas yang memungkinkan seseorang untuk mengidentifikasi dan menspesifikasikan apa yang sistem baru harus capai. Analisis sistem lebih dari sekedar sebuah pernyataan singkat dari masalah. Contohnya, sebuah customer Management system harus bisa melacak customer, prduk yang teregistrasi, monitor garansi, dan melacak tingkat dari service serta fungsi lainnya. Analisis sistem menjelaskan secara detail apa yang harus dicapai sistem sesuai dengan kebutuhan dan

bagaimana cara mengatasi suatu masalah. Ada 5 aktivitas dalam melakukan analisis sistem:

1. Gather detailed information, analisis sistem memperoleh informasi dari orang yang akan menggunakan sistem, informasi didapat baik melalui interview atau melihat cara user bekerja.
2. Define requirements, analisis menggunakan penggabungan informasi dari user dan dokumen untuk menetapkan kebutuhan sistem yang terbaru.
3. Prioritize requirements, setelah semua kebutuhan terpenuhi, alangkah pentingnya untuk menentukan kebutuhan mana yang paling penting untuk user.
4. Develop user interface dialogs, dengan mengembangkan sistem yang baru untuk menggantikan sistem yang lama, penting untuk membuat user cepat tanggap terhadap tampilan baru suatu sistem.
5. Evaluate requirements with user, penting untuk mengevaluasi sistem baru bersama user dan mendokumentasikan semuanya demi perkembangan sistem yang baik untuk kedepannya.

#### 2.4.1. Unsur Sistem

Menurut Kallaus dan Keeling (2001) dijelaskan bahwa unsur-unsur sistem adalah:

##### 1. *Input*

*Input* adalah tahapan pertama dari sistem, seperti data, tenaga kerja dan energi lainnya, bahan-bahan, peralatan dan uang yang diterima dari bagian

lainnya. Arus kerja yang terdapat di dalam sistem dimulai dengan input dari beberapa tipe sumber daya. Dalam area kerja, tipe dari input biasanya berupa data, informasi dan bahan-bahan yang akan diolah dalam proses.

## 2. *Processing*

Tahapan dalam sistem yang mengubah atau mentransformasikan input ke dalam form atau dokumen yang diinginkan biasanya disebut dengan tahapan proses. Biasanya aktivitas dalam proses melibatkan orang dan mesin untuk menghasilkan tahapan proses yang efektif.

## 3. *Output*

Interaksi antara tahapan input dan proses menghasilkan output, biasanya dalam formulir kertas dari dokumen yang disimpan secara elektronik. Output dapat disebut sebagai tujuan akhir dari sistem yang merupakan hasil dari input setelah diubah dengan tahapan proses. Output juga biasanya digunakan oleh karyawan untuk mendapatkan pedoman tanggung jawabnya. Misalnya saja output dari karyawan berupa laporan produktivitas kerja, hasil yang dicapai, keuntungan, hasil penjualan dan peningkatan efektivitas kerja.

## 4. *Feedback*

Setelah melakukan tahapan di atas, data atau informasi sudah diproses ke dalam sistem, feedback memungkinkan sistem untuk menentukan hasil yang diinginkan dalam pertemuan atau rapat. Feedback juga memungkinkan untuk mengevaluasi keefektifitasan karyawan. Sistem yang sangat kritis

atau yang banyak melakukan feedback bagi karyawannya membantu perusahaan atau organisasi untuk bertahan.

#### 5. *Control* (pengendalian)

Element dalam sistem yang sangat penting adalah pengendalian atau *controlling*

Pengendalian dapat dilakukan di dalam lingkungan perusahaan ataupun di luar lingkungan perusahaan. Di dalam lingkungan perusahaan selalu ada prosedur dan peraturan yang harus ditaati oleh karyawan yang dapat dijadikan pedoman pengendalian dalam perusahaan. Lain halnya dengan di luar lingkungan perusahaan biasanya meliputi adanya aturan dari pemerintah yang berisi tentang kode etik perusahaan yang berkaitan dengan moral perusahaan. Dari unsur-unsur yang dijelaskan di atas menurut Kallaus dan Keeling (2001), Amsyah (2001) mengatakan bahwa hubungan antara data-data, unsur-unsur, atau objek-objek yang satu sama lain bekerja sama dan membentuk kesatuan yang disebut sistem .

#### 2.4.2. Karakteristik Sistem

Dalam pembuatan suatu sistem di perusahaan, pembuat sistem harus memperhatikan kualitas dari sistem yang akan dibuat agar sistem tersebut dapat berfungsi secara optimal dan digunakan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Maka Mc Leod dan Schell (dalam Sukoco, 2007) menyatakan bahwa sebuah sistem yang baik memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. *Fleksibel*

Walaupun sistem yang efektif adalah sistem yang terstruktur dan terorganisasi dengan baik, namun sebaiknya cukup fleksibel agar lebih mudah disesuaikan dengan keadaan yang sering berubah.

2. Mudah diadaptasikan Sistem yang baik harus cepat dan mudah diadaptasikan dengan kondisi baru tanpa mengubah sistem yang lama maupun mengganggu fungsi utamanya.

3. Sistematis

Agar berfungsi secara efektif, hendaknya sistem yang ada bersifat logis dan sistematis, yaitu sistem yang dibuat tidak akan mempersulit aktivitas pekerjaan yang telah ada.

4. Fungsional Sistem yang efektif harus dapat membantu mencapai tujuan yang telah ditentukan.

5. Sederhana Sebuah sistem seharusnya lebih sederhana sehingga lebih mudah dipahami dan dilaksanakan.

6. Pemanfaatan sumber daya yang optimal. Sistem yang dirancang dengan baik akan menjadikan penggunaan sumber daya yang dimiliki organisasi dapat dioptimalkan pemanfaatannya.

Sedangkan menurut Haryadi (2016) dan Sutabri (2015) mengungkapkan hal yang berbeda mengenai karakteristik sistem yang baik, yaitu:

1. Komponen-komponen sistem

Komponen sistem atau elemen dapat berupa: Elemen-elemen yang lebih kecil yang disebut dengan subsistem, misalnya, sistem komputer

terdiri dari subsistem perangkat keras, perangkat lunak, dan manusia. Elemen-elemen yang lebih besar yang disebut dengan suprasistem, misalnya jika perangkat keras adalah sistem yang memiliki subsistem CPU, perangkat I/O, dan memori; suprasistem perangkat keras adalah sistem komputer.

## 2. Batasan sistem

Batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dan sistem yang lain atau dengan lingkungan luar. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan. Dengan kata lain, batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup dari sistem tersebut.

## 3. Lingkungan luar sistem

Lingkungan dari sistem adalah segala yang berada di luar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem.

## 4. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut.

Lingkungan luar yang menguntungkan merupakan energi dari sistem yang harus tetap dijaga dan dipelihara. Sementara itu, lingkungan luar yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan agar tidak mengganggu kelangsungan hidup dari sistem.

## 5. Penghubung sistem Media yang menghubungkan sistem dengan subsistem lain disebut penghubung sistem atau interface

Penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lain. Bentuk keluaran dari satu subsistem akan menjadi masukan untuk subsistem lain melalui penghubung tersebut. Dengan demikian, dapat terjadi suatu integrasi sistem yang membentuk satu kesatuan.

#### 6. Masukan sistem

Masukan adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa pemeliharaan (maintenance input) dan sinyal (signal input).

#### 7. Maintenance input adalah energi yang dimasukkan agar sistem tersebut dapat beroperasi, sedangkan signal input adalah energi yang diproses untuk mendapatkan keluaran. Keluaran sistem adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lain atau supra sistem.

#### 8. Pengolah sistem

Suatu sistem bisa memiliki suatu bagian pengolah atau sistem itu sendiri sebagai pengolahnya. Pengolah yang akan mengubah masukan menjadi keluaran, suatu sistem produksi akan mengolah masukan berupa bahan baku dan bahan-bahan yang lain menjadi keluaran berupa barang jadi.

#### 9. Sasaran atau tujuan

Suatu sistem pasti memiliki tujuan dan sasaran. Jika suatu sistem tidak memiliki sasaran, operasi sistem tidak akan ada gunanya. Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem. Suatu sistem dikatakan berhasil jika mengenai sasaran atau tujuan yang telah direncanakan.

Dari karakteristik sistem yang telah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa karakteristik sistem yang harus diperhatikan ketika sistem akan dibuat, antara lain: komponen sistem, batasan sistem, lingkungan luar sistem, penghubung sistem, masukan sistem, keluaran sistem, pengolahan sistem serta sasaran dari sistem tersebut. Dan dalam sasaran sistem harus diperhatikan secara rinci dan jelas bahwa sistem tersebut harus fleksibel, mudah diadaptasikan, sistematis, fungsional, sederhana dan dapat memanfaatkan sumber daya yang optimal.

### **2.4.3. Sistem Administrasi**

Sebuah organisasi harus mempunyai sebuah sistem pengadministrasian yang baik supaya bisa menyajikan informasi yang dibutuhkan secara efektif. Sistem ini perlu dirancang sedemikian rupa sesuai dengan kebutuhan organisasi tersebut. Kegiatannya dapat berupa perencanaan, pengorganisasian, pengoperasian, dan pengawasan seluruh tahapan siklus informasi dalam rangka mencapai tujuan sistem, yaitu menyediakan informasi yang sesuai untuk pembuatan keputusan oleh manajemen. Manajer dan karyawan kantor harus mengerti konsep sistem administrasi kantor untuk

mengefisienkan pekerjaan kantor. Selain itu juga keefesienan perusahaan akan sangat bergantung pada sistem ini. Kallaus dan Keeling (2001) berpendapat bahwa sistem administrasi itu sendiri merupakan rangkaian aktivitas pekerjaan mulai dari perencanaan hingga pengendalian yang satu sama lain saling berhubungan dalam rangka mencapai tujuan organisasi atau perusahaan yang efektif dan efisien. Tujuan dari sistem administrasi sebagai berikut (dalam Kallaus dan Keeling 2013) adalah sebagai berikut:

1. Melengkapi informasi terbaik untuk orang yang tepat dengan waktu yang sesuai, biaya yang serendah mungkin, dan dengan hasil yang besar sehingga meningkatkan hasil pembuatan keputusan
2. Mengeliminasi pekerjaan yang tidak perlu atau tidak penting
3. Mengurangi pekerjaan-pekerjaan yang melelahkan
4. Mengotomatiskan pengulangan, tugas rutin di mana terjadi kemungkinan ketika peralatan otomatis akan melakukan pekerjaan dengan lebih cepat, lebih akurat, lebih ekonomis, dan lebih dapat dipercaya (*reliable*)
5. Untuk membuat pekerjaan seefesien mungkin, harus dilakukan standar prosedur untuk setiap pekerjaan yang serupa. Dengan adanya prosedur tersebut, kesalahan dapat dikurangi dan pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat
6. Menetapkan tanggung jawab untuk unjuk kerja yang memuaskan
7. Menyediakan pelatihan yang cukup untuk para karyawan dan supervisor untuk memastikan unjuk kerja yang tinggi

8. Memperoleh persetujuan dan dukungan seluruh sistem Apabila seluruh tujuan dari sistem administrasi telah dilaksanakan dengan baik oleh organisasi, maka organisasi tersebut telah mempunyai sistem administrasi yang baik, maka tujuan dari organisasi akan lebih mudah dicapai.

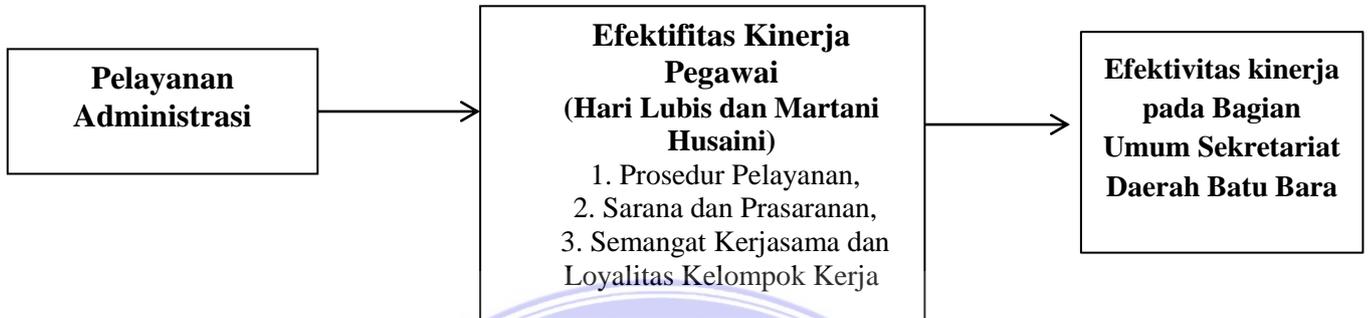
#### 4.1 Kerangka Berpikir

Menurut Mangkunegara (dalam buku Harbani Pasolong 2007:67), mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan Pengamatan Peneliti di lingkungan pemerintahan Kabupaten Batu Bara menyebutkan bahwa masih ada temuan yaitu kurang efektifnya kinerja para Aparatur Sipil Negara di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara dari segi menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan dan melaksanakan tugas kedinasan yang dipercayakan dengan penuh pengabdian, kesadaran, dan tanggung jawab bahwa salah satu faktor penentu dari efektifitas kinerja pegawai dalam pelayanan pendistributian surat menyurat di Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.

Adapun yang menjadi kerangka berpikir yang dibuat oleh peneliti adalah sebagai berikut

**Gambar. 1.1 Kerangka Berpikir**



## 2.5. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung permasalahan terhadap bahasan, peneliti berusaha malacak berbagai literature dan penelitian terdahulu (prior research) yang masih relevan terhadap masalah yang menjadi obyek penelitian saat ini. Selain itu yang menjadi syarat mutlak bahwa dalam penelitian ilmiah menolak yang namanya plagiatisme atau mencontek secara utuh hasil karya tulisan orang lain. Oleh karena itu, untuk memenuhi kode etik dalam penelitian ilmiah maka sangat diperlukan eksplorasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan.

Sebagai acuan dalam penelitian ini maka peneliti memberikan perbandingan dengan menggunakan penelitian terdahulu sebagai berikut:

No	Judul	Hasil
1	Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok	Hasil penelitian/Temuan: kinerja ASN di Kota Depok terbukti sudah cukup efektif sesuai perencanaan dan harapan publik. Adanya kerjasama yang baik dalam menyelesaikan

---

<i>Muh. Kadarisman(2017)</i>	beban tugas, dan pemanfaatan waktu secara optimal, sehingga dapat mencapai sasaran kerja individu dan tim sesuai perencanaan. Kegiatan tersebut, didukung sarana dan prasarana yang memadai, serta kemampuan ASN dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja.
2. <u>Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok</u> <u>Muh Kadarisman</u> (2019) Universitas Muhammadiyah Jakarta.	Hasil penelitian, ternyata kinerja ASN di Kota Depok sudah cukup efektif sesuai perencanaan dan harapan masyarakat. Adanya kerjasama yang baik antar ASN dalam menyelesaikan beban tugas, dengan pemanfaatan waktu secara optimal sehingga ASN dapat mencapai sasaran kerja individu dan tim sesuai perencanaan. Kegiatan tersebut, didukung sarana dan prasarana yang cukup memadai, serta kemampuan ASN dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja sehingga tugas dan fungsinya berhasil diselesaikan dengan baik.
3. <u>Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.</u> Ahmad Andra (2018)	Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Sungai Dama sudah cukup baik, akan tetapi belum maksimal karena masih ada beberapa hambatan yang terjadi yaitu kurangnya sarana & prasarana dan juga kurangnya sumber daya manusia, kedua faktor penghambat ini menjadikan proses pelayanan publik tidak bekerja secara

---

---

maksimal.

---

4 EFEKTIVITAS KERJA  
APARATUR SIPIL  
NEGARA DALAM  
MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK (Studi di Rumah  
sakit umum daerah  
Kabupaten Minahasa  
Selatan) *Anjelita Eglia  
Kornelia Panguliman,  
Marthen Kimbal, Gustaf  
Undap. 2018*

Hasil penelitian Aparatur Sipil Negara cenderung bekerja dengan penuh semangat dan mengutamakan efektivitas untuk memperoleh hasil yang lebih baik. Namun sebelum efektivitas kerja itu sukses atau tidak, yang harus diutamakan yaitu pelayanan yang diberikan. kurangnya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan publik di Rumah sakit umum Daerah Kabupaten Minahasa selatan dalam hal pelayanan di bidang administrasi. pelayanan administrasi yang terjadi di Rumah sakit umum Daerah Kabupaten Minahasa Selatan saat ini belum bisa dikatakan baik, dikarenakan kurang maksimalnya kinerja Aparatur Sipil Negara. masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan medis yang cepat tetapi seringkali terhalang oleh pelayanan administrasi yang lama. itu semua berangkat dari kerja Aparatur Sipil Negara yang tidak efektif, contohnya masalah waktu kelalaian Aparatur Sipil Negara yang datang tidak tepat waktu atau tidak disiplin juga menjadi faktor menurunnya kualitas pelayanan, pelayanan yang seharusnya sudah dibuka malah di ulur waktu akibat keterlambatan Aparatur Sipil Negara.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara yang beralamat di Kelurahan Lima Puluh Kota, Kec. Limapuluh, Kabupaten Batu Bara, Sumatera Utara

##### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini direncanakan dilaksanakan mulai bulan Februari sampai dengan bulan April 2021.

#### **3.2. Metode Penelitian**

Adapun bentuk penelitian ini adalah kualitatif sesuai dengan rumusan dan tujuan penelitian, maka bentuk penelitian ini menitik beratkan pada proses, deskripsi analisis, yang bertujuan untuk mengetahui tentang Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.

Menurut Juliansyah Noor (2020:33) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam Ilmu Pengetahuan Sosial yang secara fundamental bergantung kepada pengamatan manusia dalam kawasan tersendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang

dan perilaku yang diamati. Sasaran dari pendapat mereka ini diarahkan kepada individu atau organisasi ke dalam variable.

Pada penelitian kualitatif menekankan unsur manusia sebagai sarana penelitian yang dapat berhubungan dengan responden, penelitian dengan bantuan orang lain guna pengumpulan data penelitian yang dilakukan.

### 3.3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini, adapun teknik yang akan dilakukan dalam proses pengumpulaa adalah:

#### 1. Data Primer dilakukan dengan :

- Menggunakan panduan wawancara terbuka yaitu:
  - a) Informan Kunci (*key*): Kabag Umum
  - b) Informan Utama : Kasubbbag Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian
  - c) Informan Tambahana: Staf Pegawai
- Observasi langsung peneliti lakukan dengan pengamatan lapangan tentang kinerja dan pelayanan administrasi.
- Dokumentasi berupa foto saat wawancara dengan pihak terkait dalam memberikan informasi dalam penelitian.

#### 2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian berupa dokumen atau laporan-laporan, berupa gambaran umum lokasi penelitian, dan data lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

a. *Lilbrary Research* (Penelitian Kepustakaan)

Penelitian kepustakaan ini dalam penelitian ini adalah sebagai salah satu cara dalam proses pengumpulan data dengan membaca buku - buku dan bahan bacaan lainnya yang relevan dengan masalah yang akan diteliti.

### 3.4. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, digunakan metode kualitatif yaitu menggambarkan tentang kondisi data dan informasi yang didapatkan serta gejala - gejala yang ada.

Menurut Juliansyah Noor (2020:36) adalah proses pengorganisasian dan mengurut data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat diketemukan tema serta sesuai dengan yang disarankan oleh data. Data yang diperoleh baik saat pengumpulan data dilapangan maupun setelah data terkumpul, kemudian diolah agar sistematis mulai dari mengedit data, mengklarifikasikan, mereduksi, menyajikan dan menyimpulkan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menjelaskan data yang diperoleh selama penelitian diproses dengan analisa dan teknik yang digunakan sesuai tahapan dengan model interaktif yang merupakan siklus pengumpulan data, reduksi data dan sajian serta kesimpulan.

Menurut Patton (2002:268), analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola kategori dan satuan uraian dasar.

Analisis data model interaktif memiliki tiga komponen, yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## 1. Reduksi Data

Dalam reduksi data ini peneliti melakukan proses pemilihan atau seleksi, pemusatan perhatian ataupun pemfokuskan, penyederhanaan dari semua jenis informasi yang mendukung data penelitian yang diperoleh dan dicatat selama proses penggalian data yang berlangsung di lapangan. Proses reduksi data dilakukan secara terus-menerus sepanjang penelitian berlangsung dan pelaksanaannya dimulai sejak peneliti memilih kasus yang akan dikaji.

Ketika pengumpulan data berlangsung, reduksi data ini dilakukan dengan membuat catatan ringkas mengenai isi dari catatan data yang diperoleh selama di lapangan. Dalam hal ini peneliti dapat melakukan *coding*, mencari dan memusatkan tema, menentukan batas permasalahan serta menuliskan catatan peneliti (*memo*).

## 2. Sajian Data

Sajian data merupakan sekumpulan informasi kepada peneliti untuk menarik simpulan dan pengambilan tindakannya. Sajian data merupakan suatu rakitan organisasi informasi, yang dalam bentuk deskripsi dan narasi yang lengkap, yang disusun berdasarkan pokok-pokok temuan yang terdapat dalam reduksi data dan disajikan menggunakan bahasa peneliti yang logis serta sistematis, sehingga mudah untuk dipahami.

Sajian data harus ditata dengan baik dan rapi, peneliti perlu mengelompokkan hal-hal yang serupa dalam kategori ataupun kelompok yang menunjukkan tipologi yang ada sesuai dengan rumusan masalahnya.

### 3. Penarikan Simpulan/Verifikasi

Penarikan simpulan merupakan kegiatan penafsiran terhadap suatu hasil analisis dan interpretasi data. Penarikan simpulan hanya salah satu dari kegiatan dalam konfigurasi yang utuh. Simpulan perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung agar dapat dipertanggungjawabkan. Makna-makna yang muncul dari data harus selalu diuji terlebih dahulu kebenarannya dan kesesuaiannya terlebih dahulu sehingga validitasnya bisa terjamin.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Dari proses pemaparan data dan pembahasan, diperoleh kesimpulan tentang Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara, maka peneliti mengambil kesimpulan yaitu:

##### 1. Prosedur Pelayanan

Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara, hasil penelitian menunjukkan bahwa belum optimalnya kinerja pegawai pada bagian umum bidang kinerja pendistributian surat menyurat karena belum sesuai dengan SOP pelayanan yang ada di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.

##### 2. Sarana dan Prasarana

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara sudah cukup baik khususnya untuk mendukung pelayanan administrasi surat menyurat tersedianya akses wifi, Komputer dan ATK, gudang arsip.

### **3. Semangat Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja**

Pada hasil penelitian ini menunjukkan pegawai pada Bagian Umum Sekretariat Daerah kabupaten Batu Bara memiliki loyalitas, integritas, disiplin yang baik.

#### **5.2. Saran**

Untuk melaksanakan efektifitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara, ada beberapa hal yang harus disarankan yaitu:

1. Diharapkan pimpinan pada bagian umum dapat memberikan teguran atau surat peringatan sesuai dengan prosedur terhadap pegawai yang selalu melakukan pendistributian surat menyurat.
2. Diharapkan pada bagian umum mampu meningkatkan sumber daya manusia dalam memanfaatkan Kemajuan Teknologi dalam meningkatkan Kinerja di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.
3. Dalam hal rendahnya tingkat kesadaran pegawai sekretariat Kabupaten Batu Bara dan pegawai organisasi perangkat daerah Kabupaten Batu Bara sebagai penerima pelayanan. Seharusnya pimpinan dan seluruh staf pada bagian umum mampu bertindak tegas dengan memberikan teguran dan menegakkan aturan-aturan yang telah ditetapkan.
4. Dalam hal peningkatan pelayanan administrasi dalam pendistributian surat menyurat yang dilakukan pegawai pada bagian umum agar lebih memahami tentang standar oprasional prosedur serta bekerja secara professional sehingga diharapkan pada pimpinan dapat memberikan program pelatihan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid. (2014). Strategi Pembelajaran. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Agus Dwiyanto. 2011. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- As'ad, Mohammad. 2010. Seri Ilmu Sumber Daya Manusia Psikologi. Industri, Edisi IV. Yogyakarta: Liberty.
- Badi'u Rajab. 2017. Manajemen Pelayanan Publik . Jakarta: Rajawali Pers,
- Chaizi, Nasucha. (2004). Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik. Jakarta: Grafindo. Departemen Keuangan Republik Indonesia.
- Dessler, Gary. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba.
- Gibson, Ivancevich, Donnely. 1993. Organisasi, perilaku, Struktur dan proses, Edisi. Kelima, Cetakan Ketujuh Terjemahan Djarkasih, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Handyaningrat, Soewarno, 1983, Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen,. Gunung Agung, Jakarta.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi, 2007, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Jordan E Ayan, (2017 : 568 ). Lingkungan Kerja, Jakarta, MitraWacana Media.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2005, Etika Administrasi Negara, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Kusnadi, (2003). Konflik Sosial Nelayan: Kemiskinan dan Perebutan Sumber. Daya Perikanan. . *Effects of Sucrose Concentration and Fermentation Time on The Yield of Microbial Cellulose. International Food Research Journal* 19(1): 109-117.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI.1999.
- Mardiasmo. (2016). Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016. Yogyakarta:Penerbit. Andi.

- Mathis, L, Robert, John H. Jackson. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.
- Mathis dan Jackson, 2015, Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 9, dialihbahasakan oleh Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira Hie, Salemba Empat . Jakarta.
- Moenir, H.A.S. (2006). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta:Bumi Aksara.
- Ruslan, Rosady. 2016. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Noor, Juliansyah. 2020. Metodologi Penelitian. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ruslan, Rosady. 2016. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2016. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal. Ramly. Mutis. Arafah. 2017. “Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : Dari Teori Ke Praktik”. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Patton, Michael Quinn. 2002. Qualitative Research and Evaluation Methods. USA: Sage Publicatin Inc.
- Sejathi. (2011). Ciri-ciri Motivasi Belajar. Artikel Pendidikan. Di ambil dari: <http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2115321-ciri-ciri-motivasibelajar>.
- Schuler dan Kegan. 2004 . Pengelolaan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2017. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju.
- Simamora, 2016, Manajemen Sumber Daya Manusia, Gramedia, Jakarta.
- Sugiarto, Endar, 2006. Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. PT. Gramedia.

Tayibnapi, B.A. 2000. *Administrasi Kepegawaian: suatu tinjauan analitik*. Jakarta.

teers, Richard M, Terj: Magdalena Jamin, 1985. *Efektivitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga,

Timpe (2002) *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia Kinerja*, cetakan kelima, Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Wibowo. 2014. *Prilaku Dalam Organisasi*. Edisi Kedua. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta.

Widodo. 2017. *Metodologi Penelitian, Populer & Praktis*. Jakarta: PT. RajaGrafindo

## JURNAL

Masyita S. 2016. Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Masyarakat untuk Pembuatan E-Ktp pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros. *Jurnal ilmiah bongaya (Manajemen & Akuntansi)*. No.XI. Hal: 236-249

Kadarisman M. 2019. Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*. Vol. XVI No.1 . hal:17 - 32

Syam S. 2020. Pengaruh Efektifitas dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol.4No.2 Agustus 2020 . Hal:128-152

Mariene I, Phatony T. Kinerja Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Subang. *JWPA*. Vol 2. Issue 1. Hal: 54-71

Rahmatia. 2017. Peranan Sekertaris Daerah dalam Meningkatkan Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Perangkat Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang. *JPRAJA*. Vol5.No. Hal:27-33

Lampiran 1

PEMERINTAH KABUPATEN BATU BARA KARTU KENDALI SURAT MASUK	Index.	Kode	Nomor Urut
		900	0003
	Isi ringkas :		
	Jadwal Rencana Rapat Monitoring dan Evaluasi Realisasi Pajak dan Retribusi Daerah		
	Dari : DPRD Kab. BB		
	Tanggal surat :	Nomor surat :	Lampiran :
	5 Januari 2021	973/0016/DPRD/2021	-
	Pengolah :	Tgl. diteruskan :	Tanda Terima
	Sekda	6 Januari 2021	[Signature]
	Catatan :		
	<p>Uraian Rencana Tela Uraian Dinas Kadis/Kabid Mest ini; selanjutnya Rupa Berkas atau Kas 108/07/021</p>		
	<p>Sel. Kab. Organsari - Buat Surat IG Seluruh OPD yg harus R. Dinas - B. bu. opp rda hsm + rda Surat ke opp lain - Adinda Dupuis, Sekda Asisten - Segara TEBK 01/01</p>		

Lampiran 2

PEMERINTAH KABUPATEN BATU BARA KARTU KENDALI SURAT MASUK	Index.	Kode.	Nomor Urut
		362.	0248.
	Isi ringkas : Laporan Sementara dampak banjir di kec. Laut Tador		
	Dari : DISNAKBUN KAB. BATU BARA		
	Tanggal surat :	Nomor Surat :	Lampiran
	15. 1. 2021	574 / disnakbun / 2021	
	Pengolah :	Tgl. diteruskan	Tanda Terima
	SEETA	18. 1. 2021	TAMA. 20. 1. 2021
	Catatan : <del>15. 1. 2021</del> 11/01/2021		
	Kepd. KPA. : Kaban BPOD - Himpun guru yg Baku Laporan. - tceek. 18/01/2021		

### Lampiran 3

#### WAWANCARA PENELITIAN

##### **Efktifitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara**

Sehubungan dengan penyusunan Tesis dengan judul yang telah disebutkan diatas, maka dengan hormat, saya :

Nama : **M. Zikri Arifin**

NIM : **191801026**

Memohon kesediaan Bapak untuk menjawab pertanyaan wawancara (daftar pertanyaan) yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka. Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata Dua (S2), Program Studi Ilmu Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area, Medan, Sumatera Utara. Karenanya, kebenaran dan kelengkapan jawaban yang anda berikan akan sangat membantu bagi penulis, untuk selanjutnya akan menjadi masukan yang bermanfaat bagi hasil penelitian yang penulis lakukan.

Atas partisipasi Bapak/Ibu dalam menjawab daftar pertanyaan ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

**M. Zikri Arifin**

## I. Identitas Responden

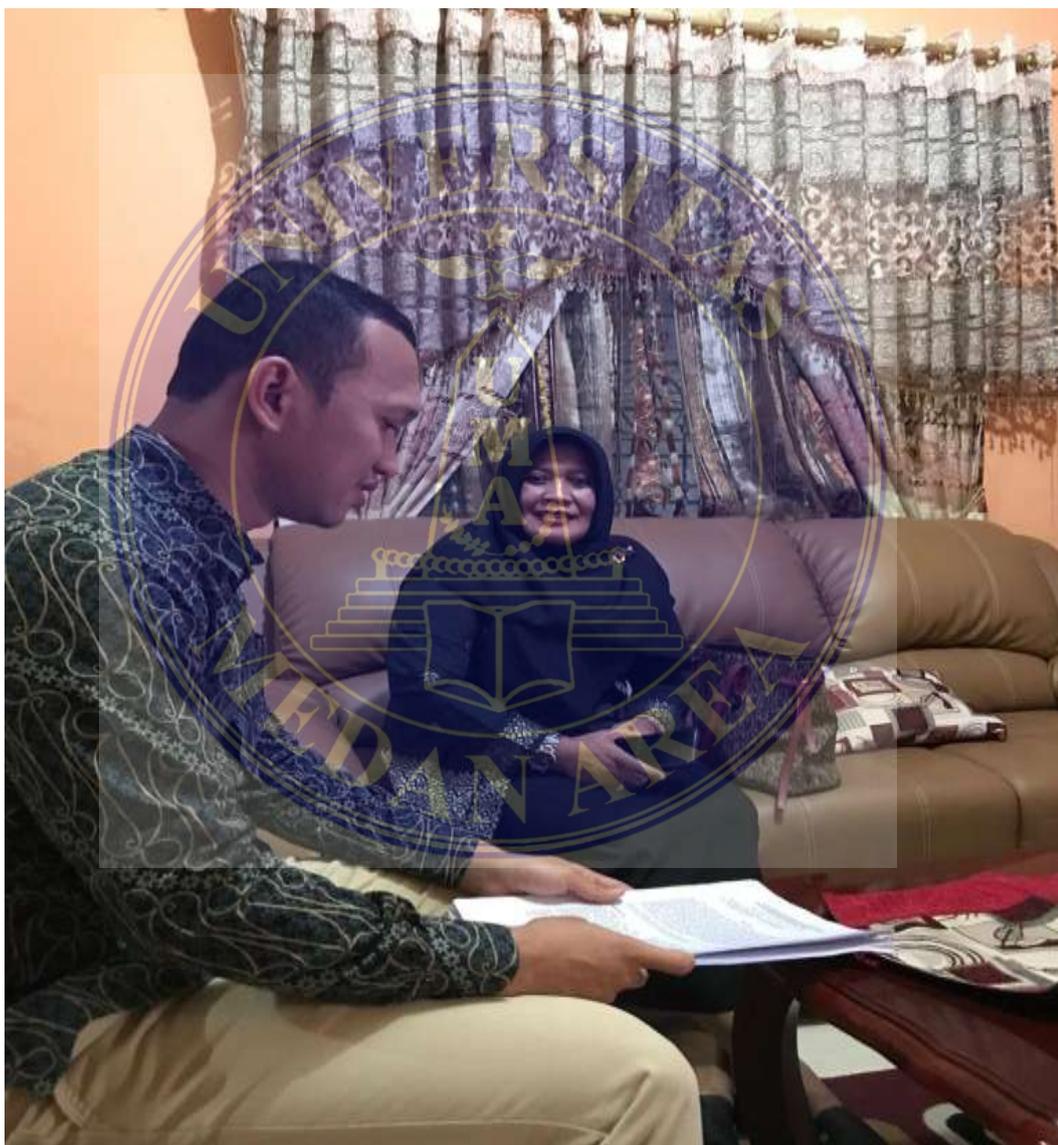
1. Nama :
2. Jenis Kelamin anda :  Laki – laki  
 Perempuan
3. Pekerjaan :
4. Usia anda saat ini adalah :  <25 tahun  25 - 50 tahun  
 >50 tahun

## II. Panduan Wawancara

1. Apakah para ASN Bagian Umum mengetahui tentang kinerjanya?
2. Apakah Setiap ASN melaksanakan pekerjaan segi pengadministrasian sesuai prosedur standar kerja yang sudah ditetapkan Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara?
3. Bagaimana kemampuan ASN menyelesaikan pendistributian surat menyurat tepat waktu yang sudah ditetapkan di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara?
4. Bagaimana sarana parasarana yang ada di bagian administrasi pada Bagian Umum?
5. Bagaimana pembagian waktu dalam melakukan pelayanan administrasi di Bagian Umum
6. Bagaimana tanggung jawab seorang ASN dalam melakukan pelayanan pendistributian surat menyurat di lingkungan Sekretaris Daerah Kabupaten Batu Bara?
7. Bagaimana Responsive yang dilkauan oleh ASN dalam pelayanan pendistributian surat?
8. Bagaimana Komunikatif yang dilakukan ASN dalam pelayanna pendistributian surat?

## Lampiran 4

### Dokumentasi



Wawancara Bersama Inform Kunci Selaku Kabag Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara. Tentang Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan

Pelayanan Administrasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara Pada Tanggal 26 April 2021. Pukul 09.00 WIB.



Wawancara Bersama Inform Kunci Selaku Kabag Kepegawaian Daerah Kabupaten Batu Bara. Tentang Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara Pada Tanggal 26 April 2021. Pukul 11.00 WIB.



Wawancara Bersama Informan Kunci Selaku Staf Pegawai Daerah Kabupaten Batu Bara. Tentang Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara Pada Tanggal 26 April 2021. Pukul 14.00 WIB.