

**PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN DITINJAU DARI KINERJA
PEGAWAI DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH DAN
PENGEMBANGAN SDM (BKDPSDM) PEMERINTAHAN KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Medan Area Untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Psikologi (S.Psi)

Oleh :

**Yoga Pratama
17. 860.0453**



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 7/10/22

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

Access From (repository.uma.ac.id)7/10/22

HALAMAN PERSETUJUAN

JUDUL SKRIPSI : **PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN
DITINJAU DARI KINERJA PEGAWAI DI BADAN
KEPEGAWAIAN DAERAH DAN
PENGEMBANGAN SDM (BKDPSDM)
PEMERINTAHAN KOTA MEDAN**

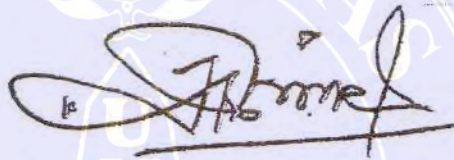
NAMA : Yoga Pratama

NPM : 17.860.0453

BAGIAN : Psikologi Industri dan Organisasi

Disetujui Oleh

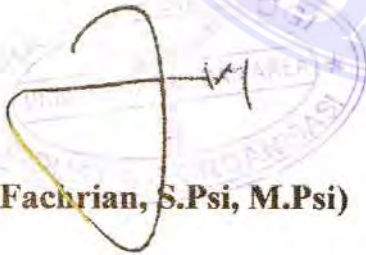
Dosen Pembimbing



(Drs, Maryono, M.Psi. Psikolog)

MENGETAHUI

Ketua prodi Pio



(Arif Fachrian, S.Psi, M.Psi)

Dekan



Tanggal Sidang : 02 September 2022

HALAMAN PENGESAHAN

**DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI FAKULTAS
PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA DAN DITERIMA UNTUK
MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT UNTUK
MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1) PSIKOLOGI**

**Pada Tanggal
02 SEPTEMBER 2022**

**MENGESAHKAN
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

DEKAN



Hasanuddin, Ph.D

Dewan/Penguji

Tanda Tangan

- 1. Drs. Maryono, M.Psi Psikolog**
- 2. Nafessa, S.Psi, M.Psi Psikolog**
- 3. Hairul Anwar Dalimunthe, S.Psi, M.Si**
- 4. Arif Fachrian S.Psi, M.Psi**

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan narasumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 02 September 2022



Yoga Pratama
Yoga Pratama
NPM. 17.860.0453

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Yoga Pratama
NPM : 17.860.0453
Program Studi : Psikologi
Fakultas : Psikologi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalty Noneklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right) Atas Karya Ilmiah Saya Yang Berjudul: PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN DITINJAU DARI KINERJA PEGAWAI DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH DAN PENGEMBANGAN SDM (BKDPSDM) PEMERINTAHAN KOTA MEDAN**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalty Non Ekklusif ini, Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada Tanggal : 02 September 2022



(Yoga Pratama)

MOTTO

Manusia yang beriman kepada Allah SWT dan selalu mensyukuri segala anugerah yang telah diberikan, bersikap bijaksana dalam menghadapi persoalan kehidupan dan selalu menolong kepada sesama umat manusia.

-Yoga Pratama-

*Anda dapat belajar lebih banyak dari manusia dalam satu jam
Dari pada satu tahun dengan pembicaraan.*

-plato-

*Akal adalah timbangan yang cermat dan
Hasilnya dapat dipercaya*

-Ibnu khaldun-

*Kuliah itu jangan terlalu pintar, cukup sekedar lulus saja
Jangan terlalu bodoh, nanti susah lulusnya
Kalau terlalu pintar biasanya balik lagi ke kampus menjadi dosen
Nah, yang hanya sekedar lulus, biasanya balik lagi menjadi donatur.*

-Basuki Tjahaja Purnama-

**PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN DITINJAU DARI KINERJA
PEGAWAI DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH DAN
PENGEMBANGAN SDM PEMERINTAHAN KOTA MEDAN**

YOGA PRATAMA
17.860.0453

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah ada perbedaan kualitas pelayanan yang ditinjau dari kinerja pegawai dibadan Kepegawai Daerah dan Pengembangan SDM Pemerintahan Kota Medan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, sampel penelitian berjumlah 88 orang dan populasi berjumlah 200 orang. Teknik pengambilan sampel adalah Puposive Sampling. Pengumpulan data menggunakan skala likert. Hasil tinggi pada variabel Kualitas Pelayanan dengan SD atau Standart deviasi 7,273 dengan hipotetik 60 dan empirik 61,28. Dibagi kedalam dua kategori, kategori Kualitas pelayanan tinggi pada standart deviasi 6,449 dengan hipotetik 60 dan empirik 68,92 dengan dasar karena. Hasil ketegori Kualitas Pelayanan rendah pada standart deviasi 3,285 dengan hipotetik 60 dan empirik 55,50. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu ada perbedaan kualitas pelayanan ditinjau dari kinerja pegawai, dengan asumsi pegawai dengan kinerja tinggi akan memiliki tingkat kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pada pegawai yang kinerja rendah, maka hipotesis dinyatakan diterima.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai.

***DIFFERENCES IN SERVICE QUALITY REVIEW OF PERFORMANCE OF
EMPLOYEES IN THE REGIONAL SERVICES AGENCY AND HUMAN
RESOURCES DEVELOPMENT OF MEDAN CITY GOVERNMENT***

YOGA PRATAMA

17.860.0453

ABSTRACT

This study aims to see whether there are differences in service quality in terms of employee performance in the Regional Personnel and Human Resources Development Agency for Medan City Government. This research uses quantitative research methods, the research sample is 88 people and the population is 200 people. The sampling technique is purposive sampling. Collecting data using a Likert scale. High results on the variable quality of service with SD or standard deviation of 7.273 with a hypothetical 60 and an empirical 61.28. Divided into two categories, the category of service quality is high at a standard deviation of 6.449 with a hypothetical 60 and an empirical 68.92 with a due basis. The results of the service quality category are low at a standard deviation of 3,285 with a hypothetical 60 and an empirical 55.50. The hypothesis proposed in this study is that there are differences in service quality in terms of employee performance, with the assumption that employees with high performance will have a higher level of service quality than employees with low performance, so the hypothesis is accepted.

Keywords : Service Quality, Employee Performance.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah subhanahu wa ta'ala atas nikmat dan anugerah yang sehingga peneliti bisa dapat memulai dan menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “ PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN DITINJAU DARI KINERJA PEGAWAI DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH DAN PENGEMBANGAN SDM (BKDPSSDM) PEMERINTAHAN KOTA MEDAN ”. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi dengan Program Ilmu Psikologi, departemen Psikologi Industri dan Organisasi, fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Pada penyusunan skripsi ini, peneliti menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik. Peneliti juga banyak mendapatkan dukungan, arahan, dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Dadan Ramdan M.eng, M.sc selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Dr. Hasanuddin, M.Ag, Ph.D selaku Dekan fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
3. Drs. Maryono, M.psi, Psikolog selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar dan selalu memberikan dukungan dalam proses bimbingan dan pengerjaan skripsi.
4. Seluruh Dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberikan sumbangsi berupa ilmu yang bermafaat selama perkuliahan.
5. Doharni Susilawaty S,STP, M, Si. Selaku kepala sub bagian umum Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pemerintahan Kota Medan, yang telah memberikan peneliti kesempatan untuk melakukan riset skripsi.
6. Ibunda Nafisah S,pd dan bapak Suwanto selaku orang tua peneliti yang telah mendidik, membesarkan dan memberikan pendidikan untuk peneliti dari jenjang Sekolah Dasar hingga Perguruan Tinggi.

7. Nurwansyah S.ST, MT beserta istri Nova Dwi Lestary ST selaku abang dan kakak peneliti yang telah memberikan dukungan kepada peneliti.
8. Arahman Akbar S.farm selaku abang peneliti yang telah memberikan dukungan kepada peneliti.
9. Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa, motivasi, dukungan moral dan semangat kepada peneliti.
10. Rekan-rekan sejawat yang telah memberikan dukungan dan selalu menanyakan perkembangan terbaru dari penulisan skripsi.
11. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Psikologi stambuk 2017 atas persahabatan selama menempuh pendidikan.
12. Seluruh senior dan junior Fakultas Psikologi atas persahabatan selama menempuh pendidikan.

Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada peneliti dan peneliti berharap semoga penelitian atau skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua manusia untuk ilmu pengetahuan sosial dan humaniora terkhusus ilmu psikologi departemen psikologi industri dan organisasi. Semoga Allah Subhanahu wa ta'ala senantiasa memberikan rahmat dan anugerahnya kepada kita semua, amin.

Medan, 2 September 2022

(Yoga Pratama)

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kualitas Pelayanan	7
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	9
3. Aspek Kualitas Pelayanan	11
4. Karakteristik Pelayanan.....	13
5. Konsep Dasar Pelayanan	14
B. Kinerja Pegawai.....	16
1. Pengertian Kinerja	16
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	19
3. Aspek Kinerja	21
4. Karakteristik Kinerja	22
5. Konsep Kinerja	24
C. Perbedaan Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Kinerja	27
D. Kerangka Konseptual	30

E. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Tipe Penelitian	32
B. Identifikasi Variabel Penelitian	32
C. Defenisi Operasional Penelitian	32
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
1. Populasi Penelitian	33
2. Sampel Penelitian	33
E. Tehnik Pengambilan Sampel Penelitian	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Validitas dan Reabilitas.....	34
1. Uji Validitas.....	34
2. Uji Reabilitas	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Orientasi Kancan Penelitian	37
B. Persiapan penelitian.....	39
C. Pelaksanaan Penelitian	39
D. Analisis data dan hasil penelitian.....	40
E. Hasil mean hipotetik dan empirik.....	42
F. Pembahasan.....	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran.....	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIR

DAFTAR TABEL

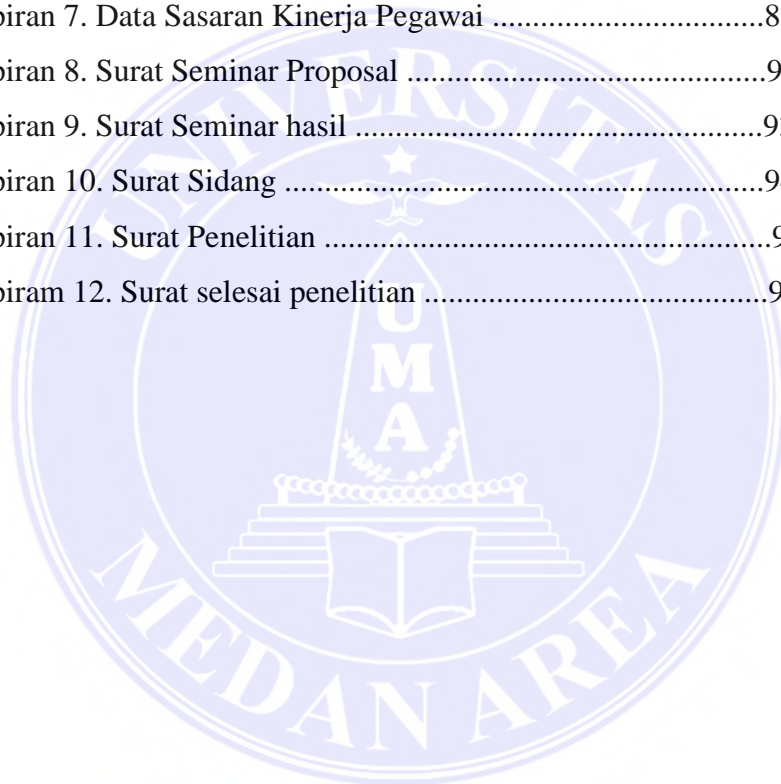
DAFTAR TABEL

4.1 Perhitungan Reliabelitas.....	39
4.2 Hasil Perhitungan Uji Normalitas.....	40
4.3 Hasil Perhitungan Uji Homogenitas.....	41
4.4 Hasil Analisis Uji T.Test.....	41
4.5 Hasil mean hipotetik dan empirik.....	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Skala Penelitian	50
Lampiran 2. Sebaran Data Variabel Penelitian	55
Lampiran 3. Validitas & Reliabilitas (alat ukur)	60
Lampiran 4. Uji Normalitas.....	63
Lampiran 5. Uji Homogenitas	65
Lampiran 6. Daftar Pegawai.....	67
Lampiran 7. Data Sasaran Kinerja Pegawai	89
Lampiran 8. Surat Seminar Proposal	91
Lampiran 9. Surat Seminar hasil	93
Lampiran 10. Surat Sidang	94
Lampiran 11. Surat Penelitian	96
Lampiran 12. Surat selesai penelitian	99



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada sebuah subuah kantor tempat manusia menjalani rutinitas bekerja terdapat struktur organisasi yang berguna untuk mengalokasikan wewenang dan tanggung jawab, hal ini menentukan pada siapa yang mengarahkan dan siapa yang bertanggung jawab atas hasil untuk sebuah kantor atau Instansi. Pada tempat penelitian ini Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan SDM Pemerintahan Kota Medan, dimana pekerja yang mayoritas berstatus Aparatur Sipil Negara dituntut untuk bekerja secara profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai yang patuh pada peraturan akan menciptakan kesadaran akan tugas dalam menjalankan pekerjaan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Baik atau pun buruknya kualitas pelayanan dan kinerja pegawai pada Instansi tersebut akan membangun “citra” pada Instansi tersebut jika kinerja baik/tinggi menjadi nilai tambah bagi Instansi tersebut untuk memberikan taraf kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan adalah tingkat baik buruknya pelayanan dalam membantu menyiapkan hal-hal yang diperlukan, kualitas pelayanan merupakan perihal harapan dan kebutuhan tamu/pelanggan pada tempat penelitian ini. Ertentu Kualitas pelayanan baik apabila sesuai dengan harapan dan keinginan tamu/pelanggan dan jika pelayanan kepada pelanggan/tamu tidak sesuai kebutuhan dan harapan maka dikatakan buruk. Menurut moenir (dalam sellang 2016) pelayanan umum adalah

kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Kinerja adalah pegawai yang memiliki makna kegiatan melakukan sesuatu dalam rutinitas pada organisasi atau tempat kerja, kinerja berkaitan dengan penilaian pegawai atau serangkaian kegiatan proses yang dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kinerja pegawai berdasarkan indikator. Menurut Mangkunegara (dalam Bintoro & Daryanto, 2017) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dalam penelitian di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan SDM (BKDPSDM) Pemerintahan Kota Medan, peneliti mengambil sampel pegawai yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan berjumlah 88 orang dengan rincian laki-laki berjumlah 53 orang pegawai dan perempuan berjumlah 35 orang pegawai.

Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan SDM (BKDPSDM) Pemerintahan Kota Medan adalah organisasi perangkat wilayah yang berperan membantu wali kota pada penyelenggaraan pemerintahan bagi Aparatur Sipil Negara pada lingkungan pemerintahan kota Medan. Menurut Peraturan Wali Kota Medan Tahun 2017 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi dan tata kerja perangkat daerah menetapkan bahwa organisasi perangkat daerah (ODP) berperan sebagai unsur menunjang urusan pemerintahan lingkup pengelolaan kepegawaian Aparatur Sipil Negara yang bertanggung jawab kepada wali kota Medan melalui Sekretaris Daerah kota Medan. Fungsi organisasi perangkat daerah

(ODP) sebagai berikut :

A. perumusan kebijakan teknis kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia. B. Pelaksanaan tugas dukungan teknis kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia untuk terlaksananya manajemen pegawai Aparatur Sipil Negara yang meliputi penyusunan dan penetapan kebutuhan, pengadaan, pangkat jabatan, pengembangan karir, pola karir, pendidikan dan pelatihan, promosi, mutasi, penilaian kerja, penggajian dan tunjangan, penghargaan, disiplin, pemberhentian jaminan pensiun, dan jaminan hari tua serta perlindungan pegawai. C. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia berdasarkan atas peraturan perundang-undangan. E. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh wali kota terkait tugas dan fungsinya. Menurut (Sutrisno, 2009) sumber daya manusia harus menjadi manusia-manusia pembelajar, yaitu pribadi yaitu pribadi yang mau belajar dan bekerja keras dengan penuh semangat, sehingga potensi manusia berkembang maksimal.

Dalam pengamatan peneliti berusaha mewawancarai salah satu pegawai yaitu ibu Doharni Susilawati, S.STP, M.Si selaku Kepala sub bidang umum pada tempat penelitian ini, berikut ini potongan wawancaranya:

“baik dek, kinerja tiap pegawai pasti berbeda-beda, ada yang kinerjanya bagus banget, biasa-biasa saja dan ada yang kinerjanya buruk. Kinerja bisa tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh tiap pegawai sesuai tupoksi atau skp kerjanya ya dek ya”.

Ada beberapa karakteristik kualitas pelayanan yang tinggi/baik berdasarkan pada

kinerja pegawai dengan jenis kelamin Laki-laki dan Perempuan yaitu sebagai berikut :

A. Pegawai dengan disiplin dan patuh terhadap Standar pelayanan publik dan peraturan wali/perwal akan menciptakan rasa kesadaran pada peraturan yang akan meningkatkan integritas kerja. B. Pegawai yang bekerja dengan tugas menyambut tamu, menyimpan data, mengelola laporan dan pemeliharaan file dokumentasi hal itu penting agar pegawai dituntut selalu sigap dan cermat dalam bekerja agar hasil akan baik/bermutu. C. Pengawasan kerja dilakukan oleh pimpinan dari sub bagian dan sub bidang masing-masing, dengan adanya pengendalian yang dilakukan pimpinan maka aktivitas akan berjalan baik dan terstruktur hal itu penting demi meningkatkan mutu kerja.

Ada beberapa karakteristik kualitas pelayanan yang rendah/buruk berdasarkan kinerja pegawai dengan jenis kelamin Laki-laki dan Perempuan, yaitu sebagai berikut :

A. Pegawai dengan tidak disiplin dan tidak patuh terhadap peraturan menciptakan kesadaran yang rendah dan akan berakibat pada integritas kerja, jika pegawai lalai aturan maka tidak berintegritas dan hasil kerja akan buruk. B. Pegawai yang bekerja dengan tugas bersentuhan dengan tamu, ada yang bertugas menyimpan data, mengelola laporan dan pemeliharaan file dokumentasi harus bekerja dengan baik dan benar, jika pegawai tidak sigap dan tidak cermat dalam bekerja hasil akan buruk dan tidak bermutu. C. Pengawasan kerja dilakukan oleh pimpinan dari sub bagian dan sub bidang masing-masing, jika pengendalian tidak berjalan efektif dan efisien maka hasil kerja akan tidak berintegritas.

Berdasarkan beberapa uraian dari fenomena tersebut dapat disimpulkan bahwa baik mau pun buruk kinerja pegawai pada instansi Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan SDM (BKDPSDM) Pemerintahan Kota Medan akan membangun “image” pada instansi tersebut. Semakin baik kinerja pegawai menjadi nilai tambah untuk instansi tersebut dalam hal memberikan taraf kualitas pelayanan. Atas dasar beberapa uraian fenomena tersebut, peneliti berminat meneliti dan menelaah lebih lanjut untuk menemukan adakah perbedaan kualitas pelayanan ditinjau dari kinerja pegawai.

B. Identifikasi Masalah

Parameter kinerja pegawai dapat ditinjau dari taraf pencapaian seseorang melalui target kerja yang dicapai dan tugas yang wajib dilakukan sesuai tanggung jawab masing-masing. Pada pekerjaannya berdasarkan kinerja yang sudah ditegaskan oleh instansi yang berlaku bagi pegawai yang bersangkutan dalam kurun waktu tertentu. Sesuai persoalan bahwasanya fenomena kinerja pegawai yang beragam merupakan fenomena yang sering terjadi dilingkungan Instansi, adanya perbedaan kualitas pelayanan tersebut dapat ditinjau dari kinerja pegawai.

C. Batasan Masalah

Peneliti memberikan batasan masalah dengan hanya meneliti pegawai yang berstatus sebagai Aparatur Sipil Negara yang bekerja di kawasan Badan Kepegawaian Daerah & Pengembangan SDM Pemerintahan Kota Medan

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, peneliti merumuskan masalah, apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan ditinjau dari kinerja

pegawai di Badan Kepegaiwain Daerah & Pengembangan SDM Pemerintahan Kota Medan ?

E. Tujuan Penelitian

Dari rumusan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan ditinjau dari kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Pemerintahan Kota Medan.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Harapan dari penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmu berupa ilmu Psikologi Industri dan Organisasi berdasarkan teori-teori ilmiah. Selain itu harapan dari penelitian ini dapat menjadi acuan pustaka dan referensi untuk peneliti selanjutnya.

2. Manfaat praktis

Harapan dari penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai pada lingkungan kerja Instansi tersebut. Selain itu harapan dari penelitian ini dapat diterapkan dan meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai pada Instansi tersebut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2017) kualitas artinya tingkat baik buruknya sesuatu. Pelayanan artinya perihal atau cara melayani.

Salah satu tugas pokok pemerintah dalam hal menyelenggarakan urusan pemerintah juga membantu memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering disebut sebagai “Pelayan Masyarakat” (*public service*). Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, belum sepenuhnya dapat diselenggarakan dengan baik, masih banyak aparat pelaksanaan pemberi pelayanan kurang memahami betapa pentingnya pelayanan yang baik kepada masyarakat atau mungkin tahu tapi tidak mau dan mampu untuk memberikan pelayanan yang baik (Nurdin, 2019). Pelayanan merupakan segala macam kegiatan atau kegiatan yang dapat diberikan seseorang kepada pihak lain, yang dalam hal ini berupa pelayanan dan tidak mempengaruhi hak milik oleh siapapun. (kolter, 2011). Pendekatan antara subjek yang melayani dengan objek yang dilayani dirancang untuk mengukur taraf kualitas dari jasa sebagai bentuk mutu dari apa kegiatan yang telah dilakukan.

Dilihat dari pandangan pemerintahan maka pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian, yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Bagi pemerintah, masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan

karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan (Nurdin, 2019).

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan dengan cara membuat perbandingan antara persepsi terhadap subjek yang dilayani terhadap layanan diterima pelayanan atau objek yang dilayani dikatakan baik jika harapan yang diterima pelanggan melebihi realita yang ada, sedangkan jika pelayanan yang diterima pelanggan tidak sesuai realita maka bisa dikatakan bahwa pelayanan tidak baik.

Menurut moenir (dalam Sellang, 2016) Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan. (Sellang, 2016)

Para ahli menunjukkan bahwa organisasi yang berorientasi kepada pelanggan dan pelayan memiliki bagian yang paling penting, yaitu budaya pelayanan. Menurut C.Gronoos (dalam Kaswan 2020) *a service culture where an appreciation for good service exists, and where giving good service to internal as well as ultimate, external customers is considered a natural way of life and one of the most important norms by everyone.* “ Menurut pengertian tersebut, budaya pelayanan adalah budaya dimana terdapat apresiasi terhadap pelayanan yang baik, dan dimana pemberi pelayanan yang baik terhadap sebagai cara hidup yang alami

dan salah satu norma yang paling penting oleh setiap orang.

Berdasarkan beberapa hal uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah proses kegiatan perihal melayani dan dilayani antara objek dan subjek pelayanan, pekerjaan yang menuntut totalitas dan bentuk pengabdian kepada objek yang dilayani sebagai tuntutan yang harus didapatkan, dalam memberikan kualitas pelayanan juga harus berdasarkan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan.

2. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Moenir (dalam sellang 2016) mengemukakan bahwa dalam pelayanan umum beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya;

- a. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
- c. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi hidup minimum
- d. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan

Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2009) berpendapat bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan. Terdapat lima dimensi kualitas layanan, yaitu :

a. Tangibles / Bukti langsung

Tangibles meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan tata letak ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan

ruangan, kelengkapan peralatankomunikasi, dan penampilan karyawan.

b. Reliability / Keandalan

Reliability yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanansesuai dengan yang dijanjikan. Pelayanan yang dijanjikanseperti memberikan informasi secara tepat, membantu untukmenyelesaikan masalah, dan memberikan pelayanan secarahandal.

c. Responsiveness / Ketanggapan

Responsiveness yaitu kesediaan karyawan untuk membantukonsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dantanggap, yang meliputi kesigapan dalam melayani konsumen,kecepatan menangani transaksi, dan penanganankeluhan-keluhan konsumen

d. Assurance / Jaminan

Assurance , meliputi pengetahuan karyawan terhadap produksecara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dankesopanan dalam memberi pelayanan,ketrampilan dalammemberi informasi, kemampuan dalam memberikankeamanan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaankonsumen terhadap perusahaan.

e. Emphaty / Empati

Emphaty yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepadakonsumen seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan.

Tjiptono (2002) ada 4 karakteristik pokok pelayanan (jasa) yang membedakannya dengan barang, yaitu:

a. Intangibility : tidak ada bentuk fisiknya sehingga tidak dapat dilihat, oleh

karena itu pemasar menggunakan sejumlah alat untuk membuktikan kualitas pelayanan (jasa) yang ditawarkan.

b. Inseparability : pelayanan (jasa) yang dijual tidak terpisahkan dari orang yang memasarkan. Pelayanan (jasa) diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. Service provider (penyedia jasa) dan customer (pelanggan) akan bertemu secara langsung maupun tidak langsung sehingga hal ini

i mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa) dan karena itu pula tidak dapat distandarisasi.

c. Variability : pelayanan (jasa) yang beragam sangat tergantung siapa yang menyajikan, oleh karena itu untuk dapat mengendalikan kualitas.

d. Perishability : bersifat tidak dapat disimpan.

Berdasarkan penjelasan beberapa uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Berdasarkan beberapa hal uraian tersebut, dapat disimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kesadaran kerja terhadap objek yang dilayani berupa rasa empati, jaminan pelayanan, dan rasa tanggap terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Aspek Kualitas Pelayanan

Menurut Nurdin (2019) terdapat 5 aspek atau dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan. Yakni, sebagai berikut :

1. Sarana pelayanan dalam menunjang pemberian pelayanan.
2. Keandalan terhadap metode pelayanan yang efektif dan efisien.

3. Jaminan akan keamanan dan privacy terhadap produk pelayanan.
4. Harga produk layanan yang terjangkau dan proporsi serta adil.
5. Empati atau tingkat hubungan yang intens dan saling menghargai serta menghormati antara pemberi pelayanan dengan publik yang dilayani.

Menurut Kotler dalam (Nurdin, 2019) terdapat lima determinan kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

1. Keterandalan (*reliability*); kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
2. Keresponsifan (*responsiveness*); kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan
3. Keyakinan (*confidence*); pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*
4. Empati (*empathy*); syarat untuk peduli, memberikan perhatian, pribadi bagi pelanggan
5. Berwujud (*tangible*); penampilan fasilitas fisik, per-alatan, personil dan media komunikasi.

Menurut Parasuraman dalam (Nurdin, 2019) ada lima dimensi menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangibles*; tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.
2. *Reliability*; kemampuan memenuhi pelayanan yang di-janjikan secara terpercaya, tepat

3. *Responsiveness*; kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat
4. *Assurance*; pengetahuan dari para pegawai dan ke-mampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan
5. *Emphathy*; perhatian individual diberikan oleh per-usahaan kepada para pelanggan.

Berdasarkan beberapa uraian diatas dapat disimpulkan aspek dari kualitas pelayanan adalah sarana pelayanan, sistem pelayanan, keamanan atau privasi, harga produk dan tingkat hubungan yang intens.

4. Karakteristik Pelayanan

Adapun unsur pokok pelayanan yaitu :

- a. Biayanya relatif harus lebih rendah,
- b. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat,
- c. Mutu yang diberikan relatif lebih bagus (Sellang, 2016)

Frederickson seperti dikutip oleh Nurmandi (2010) membedakan berbagai perspektif dalam mendefinisikan publik, yaitu:

- a. Publik sebagai kelompok kepentingan (perspektif pluralis)
- b. Publik sebagai pemilih rasional (perspektif pilihan publik)
- c. Publik sebagai pihak yang diwakili (perspektif perwakilan)
- d. Publik sebagai pelanggan (perspektif penerima pelayanan publik);
- e. Publik sebagai warga negara. Karena orientasinya kepada publik atau rakyat, maka negara berusaha sedemikian rupa untuk melayani rakyatnya. Kalau dahulu rakyat yang melayani negara/pemerintah, maka sekarang pemerintah/negara

menjadi pelayan bagi rakyatnya. Terjadinya perubahan paradigma tersebut, disamping karena adanya tuntutan masyarakat, demokratisasi dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk diantaranya tuntutan desentralisasi/otonomi daerah (untuk kasus Indonesia), perubahan dan kemajuan teknologi informasi, teknologi komunikasi, dan teknologi transportasi, juga tidak terlepas dari perubahan paradigma ilmu administrasi negara atau administrasi publik itu sendiri.

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk, pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya. Konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan "RATER" (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability) (Kotler & Keller, 2009) Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Berdasarkan beberapa hal uraian tersebut, dapat disimpulkan karakteristik pelayanan adalah tentang bagaimana proses kegiatan dalam berkerja dapat membawa hasil bagi lingkungan kerja dan mampu menjalankan tugas-tugas dengan tepat dan cermat .

5. Konsep Dasar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Bab II point (B. Prinsip) berbunyi “dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip” :

- a. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara
- b. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau
- c. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan
- d. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan
- e. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan
- f. Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat
- g. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi,

jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Berdasarkan beberapa hal uraian tersebut, dapat disimpulkan konsep dasar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas.

B. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2017) arti dari kata Kinerja adalah 1. sesuatu yang dicapai. 2. Prestasi yang diperlihatkan 3. Kemampuan kerja (tentang peralatan).

Secara etimologi kinerja memiliki makna kegiatan melakukan sesuatu, dalam hal ini konteksnya suatu rutinitas yang berdasarkan pada tugas dan tanggung jawab. Menurut Mangkunagara (dalam Bintoro & Daryanto, 2017) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Suatu organisasi yang mencari keunggulan kompetitif melalui manusia harus mengelola perilaku dan hasil kerja pegawai. Selain itu, manajemen kinerja (*performance management*) pada tataran individu atau tim kerja sangat diperlukan karena ibarat kompas yang menunjukkan arah seseorang pada saat ini juga arah yang dikehendaki seseorang. *“job performance is defined as the total expected value to the organization of the discrete behavioral episodes that an individual carries out over a standard period of time”* Menurut pernyataan ini kinerja

pegawai adalah nilai total yang diharapkan dari episode perilaku yang dilakukan pegawai selama periode waktu tertentu untuk organisasi. Stephan J. Motowidlo (dalam Kesawan, 2020).

Menurut William G. Scrott (dalam Karotno. 2019) Organisasi formal merupakan sistem kegiatan-kegiatan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja secara bersama-sama, menuju ke arah tujuan bersama dibawah kewenangan dan kepemimpinan.

Menurut Ahmad S. Ruky (dalam Rahadi, 2010) menyebutkan bahwa Kinerja adalah suatu bentuk usaha kegiatan atau program yang diprakasai dan dilaksanakan oleh pimpinan organisasi atau perusahaan untuk mengarahkan dan mengendalikan prestasi karyawan.

Menurut Kartono (2019) Pola kepemimpinan setiap organisasi selalu berbeda-beda. Pola kepemimpinan dari satu pemerintahan itu ditentukan oleh beberapa determinan, yaitu :

- 1) Filsafat Negara sebagai pandangan hidup dan pandangan dunia (Lebensanschauung und Welanschauung)
- 2) Faktor ideologi, politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan, keamanan nasional yang berkembang di negara yang bersangkutan.
- 3) Kepribadian pemimpin-pemimpinnya dengan segala sifat, kebiasaan, temperamen dan wataknya, yang menentukan corak organisasi yang akan digunakan, pembantu-pembantu yang akan mengelilingi dirinya, sarana yang dipakai, ideologi yang dianut, dan tujuan-tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Victor H. Vroom (dalam Kesawan, 2020) Motivasi akibat dari suatu hasil dari yang ingin dicapai oleh seseorang dan perkiraan yang bersangkutan bahwa tindakannya akan mengarah kepada hasil yang diinginkannya. Artinya apabila seseorang sangat menginginkan sesuatu, dan jalan tampaknya terbuka untuk memperoleh, yang bersangkutan akan berupaya mendapatkannya.

Setiap individu ingin memiliki kesuksesan karir, tetapi makna kesuksesan tersebut berbeda bagi tiap-tiap individu. "career succes can be defined as the positive material and psychological outcomes resulting from one's work related activities and experiences". Artinya adalah kesuksesan karir adalah hal positif, baik secara materi maupun secara kejiwaan yang berasal dari aktivitas dan pengalaman seseorang yang terkait dengan pekerjaan. Menurut Seibert (dalam Kaswan. 2020)

Menurut Tiffin & Mc. Commick (dalam Palgunto. 2010) Kinerja seseorang dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari diri dalam individu yang disebut dengan faktor individual, dan kondisi yang berasal dari luar individu yang disebut dengan faktor situasional, berupa faktor fisik pekerjaan serta faktor sosial dan kondisi perusahaan.

Menurut Simamora (dalam Palgunto. 2010) kinerja adalah tingkat hasil kerja karyawan dalam mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan yang diberikan, dengan kata lain kinerja adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan.

Kinerja menurut Abdullah (dalam Pristiyanti. 2016) adalah prestasi kerja yang

merupakan hasil dari implementasi rencana kerja yang dibuat oleh institusi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan (SDM) yang bekerja di institusi baik pemerintah maupun perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan beberapa hal uraian tersebut, dapat disimpulkan kinerja adalah, penulis menyimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang yang meliputi kualitas dan kuantitasnya berdasarkan dengan standar yang ditentukan perusahaan atau organisasi.

2. Faktor yang mempengaruhi kinerja

Menurut Henry Simamora (dalam Sulaksono, 2019) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

- a. Faktor individual, yang terdiri dari kemampuan, keahlian, latar belakang, tingkat pendidikan serta demografi.
- b. Faktor psikologis, yang terdiri dari persepsi, attitude, personality, pembelajaran dan motivasi.
- c. Faktor organisasi, yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, dan *job design*

Kemampuan pegawai sebagai suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Menurutny kemampuan seseorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor, yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental. Robbins (dalam Wahyuni. 2013).

Sedangkan kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, dan keterampilan serupa.

1. Kecerdasan numerik, yaitu kemampuan untuk berhitung dengan cepat dan

tepat.

2. Pemahaman verbal, yaitu kemampuan memahami apa yang dibaca atau didengar serta hubungan kata satu dengan yang lain.

3. Kecepatan perceptual, yaitu kemampuan mengenali kemiripan dan beda visual dengan cepat dan tepat.

4. Penalaran Induktif, yaitu kemampuan mengenali suatu urutan logis dalam suatu masalah dan kemudian memecahkan masalah itu.

5. Penalaran deduktif yaitu kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari suatu argumen.

6. Visualisasi ruang, yaitu kemampuan membayangkan bagaimana suatu objek akan tampak seadainya posisinya dalam ruang diubah.

7. Ingatan, kemampuan menahan dan mengenang kembali pengalaman masa lalu.

Ada pun perihal yang menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Handoko (dalam Akbar, 2018) yaitu :

a) Motivasi Merupakan faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhankebutuhan ini berhubungan dengan sifat hakiki manusia untuk mendapatkan hasil terbaik dalam kerjanya.

b) Kepuasan kerja Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

c) Tingkat stres Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi sekarang. Tingkat stres yang terlalu besar dapat

mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan sehingga dapat mengganggu pelaksanaan pekerjaan mereka.

d) Kondisi pekerjaan Kondisi pekerjaan yang dimaksud dapat mempengaruhi kinerja disini adalah tempat kerja, ventilasi, serta penyalinan dalam ruang kerja.

Berdasarkan beberapa hal uraian tersebut, dapat disimpulkan faktor kinerja adalah faktor psikologis, faktor organisasi yang mempengaruhi intelegensi dalam menjalankan rutinitas bekerja.

3. Aspek Kinerja

Kinerja adalah suatu proses komunikasi yang terus menerus, dilakukan dalam kerangka kerjasama antara seorang karyawan dan atasannya langsung, yang melibatkan penetapan pengharapan dan pengertian tentang fungsi kerja karyawan yang paling dasar, bagaimana pekerjaan karyawan memberikan kontribusi pada sasaran organisasi, makna dalam arti konkret untuk melakukan pekerjaan dengan baik, bagaimana prestasi kerja akan diukur, rintangan yang mengganggu kinerja dan cara untuk meminimalkan atau menghilangkan. Menurut Nur aini (Dalam Raihanah D, dkk, 2019) Ada terdapat Empat aspek dari kinerja, yaitu:

- a. Kualitas, Menerangkan tentang jumlah kesalahan, waktu, dan ketetapan dalam melakukan tugas.
- b. Kuantitas, Berkenaan dengan berapa jumlah produk atau jasa yang dapat dihasilkan.
- c. Waktu kerja, Menerangkan akan berapa jumlah absen, keterlambatan, serta masa kerja yang telah dijalani individu pegawai tersebut.
- d. Kerja sama, Menerangkan akan bagaimana individu membantu atau

menghambat usaha dari teman sekerjanya. Pengukuran aktivitas kinerja perusahaan dirancang untuk menaksir bagaimana kinerja aktivitas dan hasil akhir yang dicapai.

Aspek berdasarkan pandangan literasi sains Program International Student Assessment/PISA (dalam Supahar. 2016) adalah :

- (a) pengetahuan sains individu dan menggunakan pengetahuannya untuk mengidentifikasi masalah, mendapatkan pengetahuan baru, menjelaskan fenomena dan menggambarkan dari kesimpulan yang diperoleh dari peristiwa sains.
- (b) Memahami karakteristik sains sebagai bentuk pengetahuan dan penemuan.
- (c) Menyadari bahwa sains dan teknologi membentuk lingkungan, intelektual dan budaya.
- (d) Berkeinginan untuk mempelajari sains pada isu dan ide-ide sains sebagai refleksi warga negara.

Berdasarkan beberapa hal uraian tersebut, dapat disimpulkan aspek kinerja adalah, tentang bagaimana pekerjaan pegawai memberikan kontribusi terhadap organisasi atau instansi karakter, pengetahuan, dan kualitas untuk menunjang karier dalam bekerja.

4. Karakteristik Kinerja

Menurut Ruky (2002) Manajemen Kinerja adalah suatu bentuk usaha kegiatan atau program yang diprakarsai dan dilaksanakan oleh pimpinan organisasi atau perusahaan untuk merencanakan, mengarahkan dan mengendalikan prestasi kerja karyawan.

Menurut Robert Bacal (dalam Rahadi 2010) mendefinisikan bahwa Manajemen Kinerja adalah suatu proses komunikasi yang terus menerus, dilakukan dalam kerangka kerjasama antara seorang karyawan dan atasannya langsung, yang melibatkan penetapan pengharapan dan pengertian tentang fungsi kerja karyawan yang paling dasar, bagaimana pekerjaan karyawan memberikan kontribusi pada sasaran organisasi, makna dalam arti konkret untuk melakukan pekerjaan dengan baik, bagaimana prestasi kerja akan diukur, rintangan yang mengganggu kinerja dan cara untuk meminimalkan atau melenyapkan.

Menurut Rahadi (2010). Manajemen kinerja merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian terhadap pencapaian kinerja dan dikomunikasikan secara terus-menerus oleh pimpinan kepada karyawan, antara karyawan dengan atasannya langsung.

Dengan asumsi membangun harapan:

- a. Fungsi kerja esensial yang diharapkan dari para pegawai
- b. Seberapa besar melakukan pekerjaan pegawai bagi pencapaian tujuan organisasi
- c. Bagaimana karyawan dan atasannya langsung bekerja sama untuk mempertahankan, memperbaiki, maupun mengembangkan kinerja karyawan yang sudah ada sekarang.
- d. Bagaimana prestasi kerja akan diukur.
- e. Mengenai berbagai hambatan kinerja dan menyingkirkannya.

Berdasarkan beberapa hal uraian tersebut, dapat disimpulkan manajemen kinerja adalah proses komunikasi yang terus menerus dan dilakukan dalam

kerangka kerjasama antara seorang pegawai dan atasannya langsung, dengan asumsi fungsi esensial yang diharapkan dan bagaimana pegawai dan atasan dapat langsung bekerja sama untuk mempertahankan, memperbaiki dan mengembangkan produktifitas kinerja untuk berjayanya suatu target organisasi atau instansi.

5. Konsep Kinerja

Menurut Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 1 Tahun 2013 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil. (Poin C. Pengertian) menyatakan dalam peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara ini yang dimaksud dengan:

1. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan.
2. Penilaian prestasi kerja PNS adalah suatu proses penilaian secara sistematis yang dilakukan oleh pejabat penilai terhadap sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja PNS.
3. Prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh setiap PNS pada suatu satuan organisasi sesuai dengan sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja.
4. Sasaran kerja pegawai yang selanjutnya disingkat SKP adalah rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang PNS
5. Uraian Tugas adalah suatu paparan semua tugas jabatan yang merupakan tugas pokok pemangku jabatan dalam memproses bahan kerja menjadi hasil kerja dengan menggunakan perangkat kerja dalam kondisi tertentu.
6. Kegiatan tugas jabatan adalah tugas pekerjaan yang wajib dilakukan dalam rangka pelaksanaan fungsi jabatan.

7. Target adalah jumlah beban kerja yang akan dicapai dari setiap pelaksanaan tugas jabatan.
- g. Tugas Tambahan adalah tugas lain atau tugas-tugas yang ada hubungannya dengan tugas jabatan yang bersangkutan dan tidak ada dalam SKP Yang ditetapkan.
9. Kreativitas adalah kemampuan PNS untuk menciptakan sesuatu gagasan/metode pekerjaan yang bermanfaat bagi unit kerja organisasi, atau negara.
10. Perilaku kerja adalah setiap tingkah laku, sikap atau tindakan yang dilakukan oleh PNS atau tidak melakukan sesuatu yang seharusnya dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. Rencana kerja tahunan yang selanjutnya disingkat RKT adalah rencana yang memuat kegiatan tahunan dan target yang akan dicapai sebagai penjabaran dari sasaran dan program yang telah ditetapkan oleh Instansi Pemerintah.
12. Pejabat penilai adalah atasan langsung PNS yang dinilai, dengan ketentuan paling rendah pejabat struktural eselon V atau pejabat lain yang ditentukan.
13. Atasan pejabat penilai adalah atasan langsung dari pejabat penilai atau pejabat lain yang ditentukan.
14. Pejabat pembina kepegawaian yang selanjutnya disingkat PPK adalah PPK pusat, PPK Daerah Provinsi, dan PPK Daerah Kabupaten Kota sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur wewenang pengangkatan, pemindahan, dan pemberhentian PNS.

Evaluasi kinerja menurut Ivan Cevih (dalam Abdullah, 2014) mempunyai

tujuan antara lain:

a. Pengembangan

Dapat digunakan untuk menentukan pegawai yang perlu di-training dan membantu evaluasi hasil training. Dan juga dapat membantu pelaksanaan conseling antaraatasan dan bawahan, sehingga dapat dicapai usaha-usaha pemecahan masalah yang dihadapi pegawai.

b. Pemberian reward:

Dapat digunakan untuk proses penentuan kenaikan gaji, insentif, dan promosi. Beberapa organisasi juga menggunakannya untuk pemberhentian pegawai.

c. Motivasi:

Dapat digunakan untuk memotivasi pegawai, mengembangkan inisiatif, dan rasa percaya diri dalam bekerja.

d. Perencanaan SDM: Dapat bermanfaat bagi pengembangan keahlian dan keterampilan, serta perencanaan SDM.

e. Kompensasi: Dapat memberikan informasi yang akan digunakan untuk menentukan apa yang harus diberikan kepada pegawai yang berkinerja tinggi atau rendah dan bagaimana prinsip pemberian kompensasi yang adil.

f. Komunikasi: Evaluasi merupakan dasar untuk komunikasi yang berkelanjutan antara atasan dan bawahan menyangkut kinerja pegawai.

Berdasarkan beberapa hal uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peraturan adalah ketetapan mutlak agar manusia atau sumber daya manusia dapat bekerja dengan baik dan teratur.

C. Perbedaan Kinerja Pegawai Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan

Secara etimologi kualitas pelayanan dibagikan kedalam dua kelompok kata yaitu kualitas yang artinya tingkat baik buruknya dan pelayanan yang artinya membantu menyiapkan apa-apa yang diperlukan. Secara etimologi kinerja pegawai yang memiliki makna kegiatan melakukan sesuatu, dalam hal ini konteksnya suatu rutinitas dalam bentuk *performance* atau kata lain *prestasi kerja*.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2017) arti dari kata Kinerja adalah 1. sesuatu yang dicapai. 2. Prestasi yang diperlihatkan 3. Kemampuan kerja (tentang peralatan).

Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan. Bintoro & Daryanto (2017)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2017) kualitas artinya tingkat baik buruknya sesuatu. Pelayanan artinya perihal atau cara melayani.

Menurut Lembaga Administrasi Negara/LAN (dalam Wibowo 2011) Birokrasi Pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu: fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum:

a. Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat.

b. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah development function/fungsi pembangunan dan *adaptive function*/fungsi adaptasi;

c. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*).

Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintahan, cakupannya sangat luas yaitu pelayanan yang menghasilkan publik goods/barang publik, yang dalam penyelenggaraannya harus diwarnai dengan transparansi dan akuntabel agar tercapai *good governance*.

Ada beberapa karakteristik kualitas pelayanan yang tinggi/baik berdasarkan pada kinerja pegawai dengan jenis kelamin Laki-laki dan Perempuan yaitu sebagai berikut :

Pegawai dengan disiplin dan patuh terhadap Standar pelayanan publik dan peraturan wali/perwal akan menciptakan rasa kesadaran pada peraturan yang akan meningkatkan integritas kerja. Pegawai yang bekerja dengan tugas menyambut tamu, penyimpanan data, mengelola laporan dan pemeliharaan file dokumentasi hal itu penting agar pegawai dituntut selalu sigap dan cermat dalam bekerja agar hasil akan baik/bermutu. Pengawasan kerja dilakuakn oleh pimpinan dari sub bagian dan sub bidang masing-masing, dengan adanya pengendalian yang dilakukan

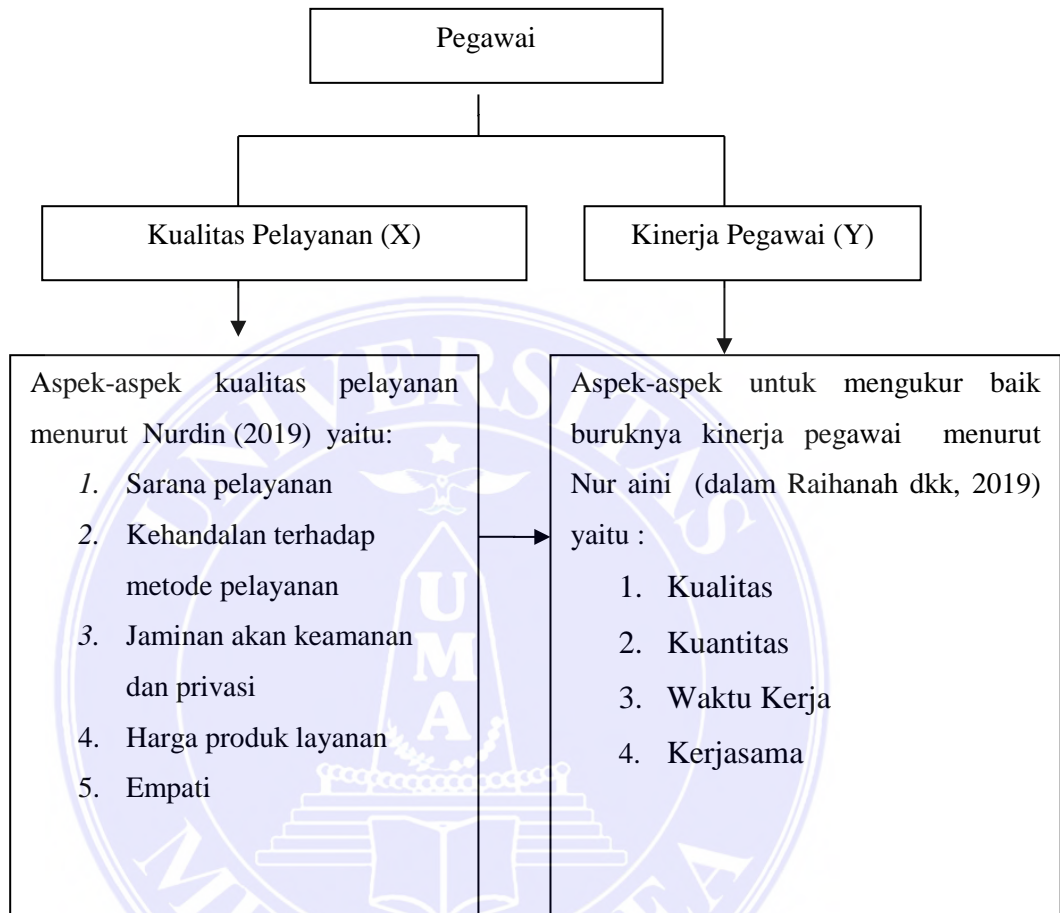
pimpinan maka aktivitas akan berjalan baik dan terstruktur hal itu penting demi meningkatkan mutu kerja.

Ada beberapa karakteristik kualitas pelayanan yang rendah/buruk berdasarkan kinerja pegawai dengan jenis kelamin Laki-laki dan Perempuan, yaitu sebagai berikut :

Pegawai dengan tidak disiplin dan tidak patuh terhadap peraturan menciptakan kesadaran yang rendah dan akan berakibat pada integritas kerja, jika pegawai lalai aturan maka tidak berintegritas dan hasil kerja akan buruk. Pegawai yang bekerja dengan tugas bersentuhan dengan tamu, ada yang bertugas menyimpan data, mengelola laporan dan pemeliharaan file dokumentasi harus bekerja dengan baik dan benar, jika pegawai tidak sigap dan tidak cermat dalam bekerja hasil akan buruk dan tidak bermutu. Pengawasan kerja dilakukan oleh pimpinan dari sub bagian dan sub bidang masing-masing, jika pengendalian tidak berjalan efektif dan efisien maka hasil kerja akan tidak berintegritas.

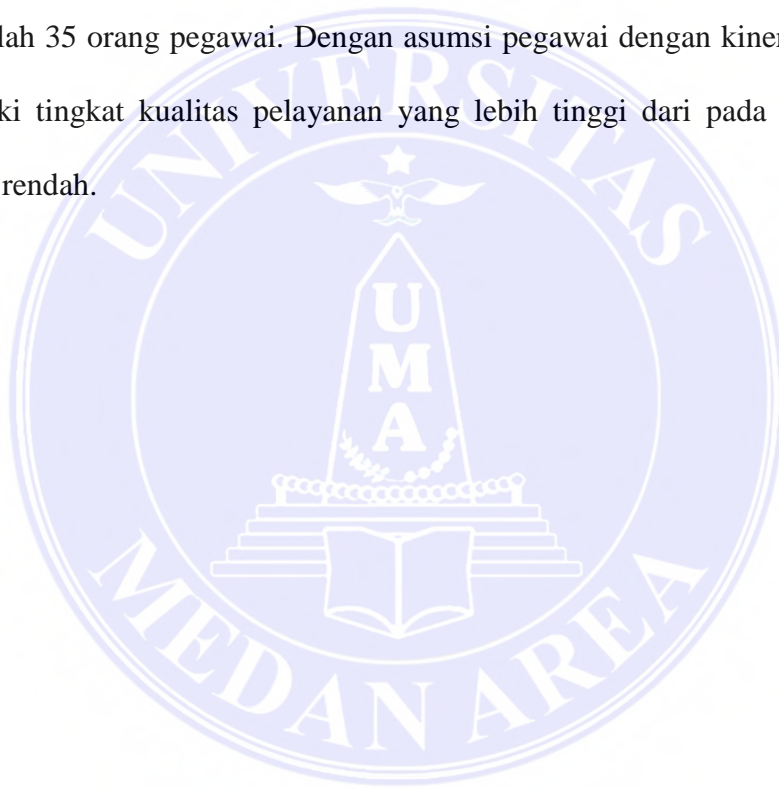
Peneliti memahami bahwa salah satu indikator utama untuk mewujudkan kinerja pegawai dan penyelenggaraan pelayanan kepegawaian yang berkualitas yaitu indikator atau karakteristik dari kualitas pelayanan, secara umum kualitas pelayanan berorientasi untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang dapat diukur baik buruknya kinerja pegawai tersebut. Berdasarkan beberapa hal uraian tersebut, dapat disimpulkan dengan adanya Kualitas Pelayanan yang bermutu akan mencapai sasaran kinerja yang patuh pada peraturan, berkualitas, profesional, sehingga menghasilkan kinerja yang baik yang akan berdampak pada citra pada kantor atau instansi tersebut.

D. Kerangka Konseptual



Hipotesis

Berdasarkan uraian dan penjabaran teoritis yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya, maka peneliti mengajukan hipotesis yaitu ada perbedaan kualitas pelayanan ditinjau dari kinerja pegawai di badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan SDM (BKDPSDM) Kota Medan. Adapun pegawai yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 53 orang dan berjenis kelamin perempuan berjumlah 35 orang pegawai. Dengan asumsi pegawai dengan kinerja tinggi akan memiliki tingkat kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pada pegawai yang kinerja rendah.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini mengaplikasikan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena. Penelitian menggunakan metode uji beda atau uji komperasi yang digunakan untuk melihat perbedaan antar dua variabel judul tersebut.

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel terikat (X) dan variabel bebas (Y) adalah:

Variabel Bebas (X) : Kualitas Pelayanan

Variabel terikat (Y) : Kinerja pegawai

C. Defenisi Operasional Penelitian

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup objek penelitian atau objek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel terikat X dan variabel bebas Y.

1. Secara etimologi kualitas pelayanan dibagikan kedalam dua kelompok kata yaitu kualitas yang artinya tingkat baik buruknya dan pelayanan yang artinya membantu menyiapkan apa-apa yang diperlukan.
2. Secara etimologi kinerja memiliki makna kegiatan melakukan sesuatu, dalam hal ini konteksnya suatu rutinitas yang berdasarkan pada tugas dan tanggung jawab.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Menurut Juliandi dan Irfan (2013) populasi adalah totalitas dari seluruh unsur yang ada didalam sebuah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memiliki urusan dan keperluan sebagai tamu di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan SDM (BKDPSM) Pemerintahan Kota Medan, penelitian ini dilakukan dalam waktu 3 bulan dengan jumlah populasi 200 orang Aparatur Sipil Negara.

2. Sampel Penelitian

Menurut Juliandi dan Irfan (2013) sampel adalah wakil-wakil atau sebagian dari populasi. Jumlah sampel pada penelitian berjumlah 88 Orang Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan SDM (BKDPSM) Pemerintahan Kota Medan.

E. Teknik Pengambilan Sampel Penelitian

Alasan menggunakan teknik purposive sampling karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Maka, peneliti memilih teknik purposive sampling yang menetapkan kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Dengan kriteria sampel sebagai berikut :

- Pegawai dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan
- Pegawai yang berstatus Aparatur Sipil Negara
- Tamu/pelanggan yang berstatus sebagai Aparatur Sipil Negara

F. Tehnik Pengumpulan Data

Metode atau pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Skala Likert. Menurut Likert (dalam Budiaji. 2013) Skala likert mempunyai empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor/nilai yang merepresentasikan sifat individu, misalkan pengetahuan, sikap, dan perilaku.

Tipe skala yang digunakan adalah Skala Likert. Nilai skala setiap pernyataan diperoleh dari jawaban subjek yang menyatakan mendukung/setuju (*favourable*) dan tidak mendukung/tidak setuju (*unfavourable*) terhadap setiap pernyataan dalam 4 kategori pilihan jawaban “sangat setuju” (SS), “setuju” (S), “tidak setuju” (TS), “sangat tidak setuju” (STS). Penilaian butir *favourable* bergerak dari angka 4 (sangat setuju), 3 (setuju), 2 (tidak setuju), 1 (sangat tidak setuju). Penilaian butir *unfavourable* bergerak dari angka 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (setuju), 4 (sangatsetuju).

G. Validitas dan Reabilitas Alat Ukur

Pada suatu alat pengumpulan data digunakan untuk melihat dari apa yang ingin di ukur, berdasarkan validitas dan reabilitas alat ukur yang digunakan.

Penjeasa sebagai berikut :

1. Validitas

Validitas diuji dengan menggunakan korelasi *product moment* dari Karl Pearson dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{\left\{ \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N} \right\} \left\{ \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N} \right\}}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi antara item dengan nilai total
- $\sum XY$ = Jumlah hasil perkalian antara item dan nilai total
- $\sum X$ = Jumlah skor item
- $\sum Y$ = Jumlah skor nilai total
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat x
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat Y

Nilai validitas setiap butir (koefisien r *product moment* Pearson) sebenarnya masih perlu dikorelasikan karena kelebihan bobot. Rumus untuk membersihkan kelebihan bobot ini menggunakan :

$$r_{bt} = \frac{(r_{xy})(SD_y) - (SD_x)}{\sqrt{\{(SD_x)^2 + (SD_y)^2 - 2(r_{xy})(SD_x)(SD_y)\}}}$$

Keterangan:

- r_{bt} = Koefisien korelasi setelah dikoreksi dengan *part whole*
- r_{xy} = Koefisien korelasi sebelum dikoreksi
- SD_y = Standar deviasi total
- SD_x = Standar deviasi butir

2. Uji Reabilitas

Reliabilitas alat ukur adalah untuk mencari dan mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Reliabel dapat juga dikatakan kepercayaan, keterasalan, keajegan, kestabilan, konsistensi dan sebagainya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama selama dalam diri

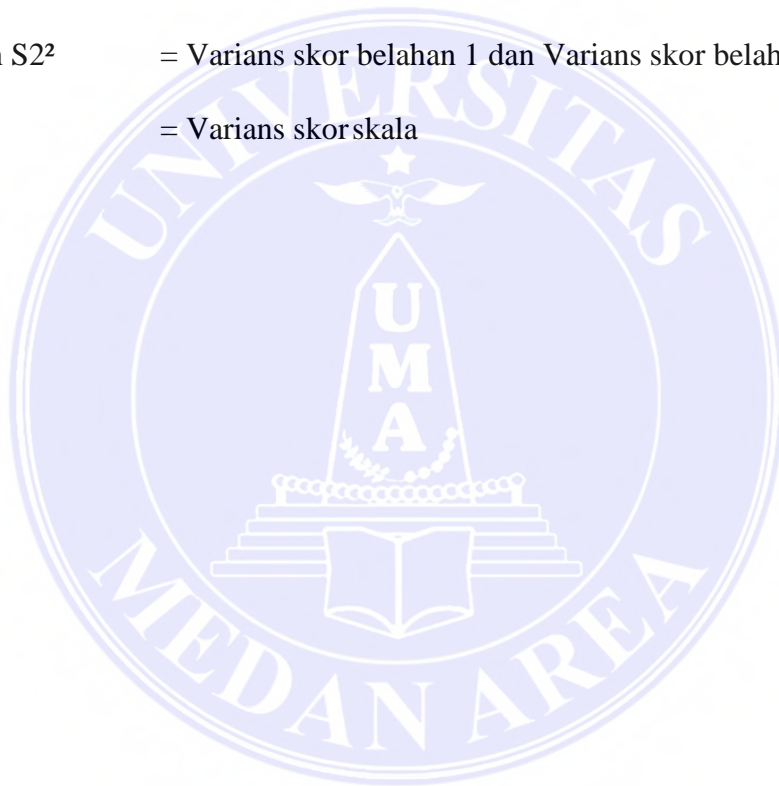
subjek yang diukur memang belum berubah (Azwar, 1997). Skala yang akan diestimasi reliabilitasnya dalam jumlah yang sama banyak. Untuk mengetahui reliabilitas alat ukur maka digunakan rumus Alpha sebagai berikut:

$$\alpha = 2 \left[\frac{1 - S1^2 - S2^2}{Sx^2} \right]$$

Keterangan:

$S1^2$ dan $S2^2$ = Varians skor belahan 1 dan Varians skor belahan 2

Sx^2 = Varians skor skala



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini yang telah dianalisis maka dapat diambil beberapa kesimpulan, sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian, mendapatkan hasil ada perbedaan kualitas pelayanan ditinjau dari kinerja pegawai di badan kepegawaian daerah dan pengembangan SDM (BKDPSSDM) Kota Medan. Dengan asumsi pegawai dengan kinerja tinggi akan memiliki tingkat kualitas pelayanan lebih tinggi dibanding yang Kinerja rendah, didukung dengan hasil tinggi pada Kualitas Pelayanan dengan hasil standart deviasi 7,273 dengan hipotetik 60 dan empirik 61,28 keterangan tinggi.
2. Berdasarkan hasil analisis uji t, test maka didapatkan hasil $P < 0.05$ dengan kualifikasi kualitas pelayanan tinggi sebanyak 50 orang dengan hasil tinggi dan 38 orang Aparatur Sipil Negara dengan hasil rendah dan pembeda antara karakteristik pegawai berjenis laki-laki dan berjenis kelamin perempuan.
3. Berdasarkan perhitungan hasil uji normalitas skor Kolmogorov-smimov (Sig) Kualitas Pelayanan sebesar 0,781 $P > (0,05)$ yang bermakna variabel Kualitas Pelayanan mempunyai data berdistribusi normal.

B. SARAN

Dari hasil penelitian ini yang telah dianalisis, maka peneliti menyampaikan saran sebagai berikut :

1. Saran kepada instansi dan seluruh pegawai.

Dari hasil penelitian ini peneliti memberi saran agar tetap selalu memberikan darma bakti berbaik untuk bangsa dan negara pada aparatur sipil negara (ASN) dari sisi sumber daya manusia terutama dari sisi kualitas pelayanan kepada masyarakat Kota Medan.

2. Saran kepada peneliti berikutnya.

Saran yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya. Semoga peneliti dapat memperhatikan atau mentelaah lebih rinci dari fenomena pada latar belakang, dapat memperhatikan atau mentelaah lebih rinci pada bagian hipotesis dan semoga bisa memberikan teori-teori terbaru atau terkini dari penelitian tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Bintoro & Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Jakarta: Gava Media
- Peraturan Wali Kota Medan. 2017. *Rincian Tugas dan Fungsi Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan*. Medan; Sekretariat Daerah Kota Medan
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi dalam pelayanan publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia. penerbitmsc@gmail.com
- Lestari, F. 2018. *Faktor – faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*. 10 (180)
- Kaswan. 2020. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Bandung: Alfabeta, cv
- Sellang Kamaruddin. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik antara teori dan aplikasinya*. Yogyakarta: Ombak. www.penerbitombak.com
- Putro, S. dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan terhadap dan Loyalitas Konsumen restoran *happy garden* Surabaya. Surabaya. 2 (1). *Jurnal Manajemen Pemasaran*
- Setiawan, A. Dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jember*. 9 (2). *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*
- Permenpan Nomor 36. 2012. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan*. Jakarta
- Kartono. 2019. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Palgunanto, Y., Suparno, & Achmad D,. 2010. *Kinerja Karyawan Ditinjau Dari Gaya Kepemimpinan Transformasional*. *Jurnal Ilmiah Berkala Psikologi*, 12 (1)
- Pristiyanti, D. 2016. Pengaruh Motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja Karyawan PT.MAYER SUKSES JAYA. Surabaya. 4 (2). *Jurnal Ilmu*

Manajemen

- Havianto, A. 2013. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)*. Surabaya: Universitas Airlangga
- Sulaksono, H. 2019. *Budaya Organisasi dan Kinerja*. Sleman. Yogyakarta. CV Budi Utama. www.deepublish
- Wahyuni, S. 2013. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Kutai Timur. Samarinda. 1(3). *Jurnal Administrative Reform*
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 2017. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (edisi kelima)*. Jakarta; Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- Akbar, S. 2018. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan. Riau. 3 (2). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara & Bisnis*
- Daulay R, dkk. 2019. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah di Kota Medan*. Medan: UMSU
- Supahar, S. 2016. Analisis Aspek Kinerja Literasi Sains pada materi Kalor Fisika. Yogyakarta: 5 (1). *Jurnal pendidikan Fisika*
- Ruky, Ahmad S . 2002. *Sistem manajemen kinerja*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Azwar S. 2013. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rahadi. 2010. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Malang: Tunggal Mandiri Publishing
- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara. 2013. *Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Badan Kepegawaian Negara: BN.2013/NO.33, bkn.go.id : 3 hlm.
- Abdullah 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo

Wibowo, A. : “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Gorontalo” Tesis, Universitas Indonesia, 2011

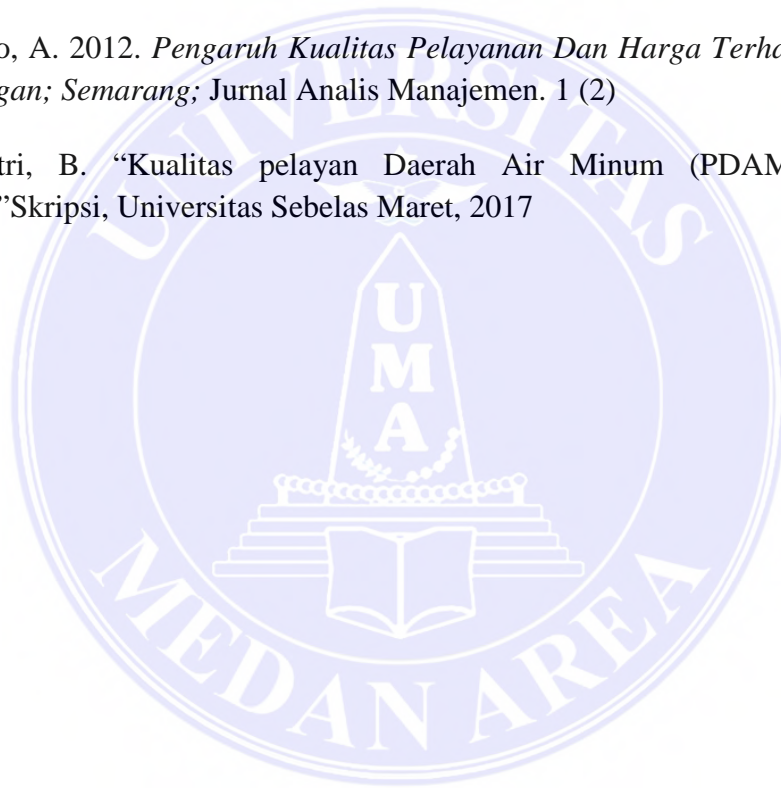
Juliandi, Irfan. (2013). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Bandung: Citapustaka Media Perintis

Alfanika, N. 2018. Buku Ajar Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesia. Yogyakarta: Deepublish

Budiaji, w. *Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert*. Jakarta; Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan. 2 (2)

Prasetio, A. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap kepuasan pelanggan; Semarang; Jurnal Analisis Manajemen*. 1 (2)

Sumantri, B. “Kualitas pelayan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sragen” Skripsi, Universitas Sebelas Maret, 2017





Lampiran 1
Skala Penelitian

DATA IDENTITAS DIRI

Isilah data - data berikut ini sesuai dengan keadaan diri Bapak dan Ibu diPerusahaan :

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Bidang pekerjaan :

PETUNJUK PENGISIAN SKALA

Berikut ini saya sajikan beberapa pernyataan ke dalam alat ukur (skala). Bapak dan Ibu diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam skala tersebut dengan cara memilih :

SS = Bila merasa SANGAT SETUJU dengan pernyataan

S = Bila meraa SETUJU dengan pernyataan

TS = Bila merasa TIDAK SETUJU dengan pernyataan

STS = Bila merasa SANGAT TIDAK SETUJU dengan pernyataan

Bapak dan Ibu hanya diperbolehkan memilih salah satu pilihan jawaban pada setiap pernyataan dengan cara memberikan tanda ceklis (✓) pada lembar jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan masing-masing.

Contoh :

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Pegawai tidak disiplin ketika bekerja				✓
2	Pegawai tekun dalam bekerja		✓		

SELAMAT MENGERJAKAN**Kuesioner Kinerja Pegawai :**

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Menurut saya pegawai BKDPSDM Kota Medan dapat meminimalisir kesalahan dalam pelayanannya				
2	Saya tidak yakin pegawai bertugas dengan tepat waktu				
3	Saya yakin pegawai bertugas dengan tepat waktu				
4	Saya memaklumi adanya pegawai yang melakukan kesalahannya pada saat bekerja				
5	Menurut saya pegawai harus melakukan yang terbaik kepada pengguna jasa				
6	Menurut saya pegawai tidak memberikan yang terbaik ketika bekerja				
7	Menurut saya pegawai BKDPSDM Kota Medan sudah melayani dengan baik				
8	Menurut saya para pegawai di BKDPSDM Kota Medan tidak amanah dalam jabatannya				
9	Menurut saya pekerjaan pegawai menjadikan dirinya seseorang yang setia dalam organisasinya				
10	Pegawai BKDPSDM kota Medan tidak memberikan pelayanan terbaiknya				
11	Pegawai melakukan diskusi ketika rapat di kantor				
12	Pegawai sulit berdiskusi ketika diajak memberikan pelayanan di kantor				
13	Pegawai BKDPSDM kota Medan menerapkan prinsip disiplin ketika bekerja				
14	Pengamatan saya pegawai muda tidak tekun dalam berkerja				
15	Pengamatan saya pegawai yang masa kerjanya diatas 20 tahun lebih baik dalam belayanan				
16	Pegawai BKDPSDM kota Medan sulit mematuhi aturan				
17	Menurut saya para pegawai senang ketika absen tepat waktu				
18	Pengamatan saya para pegawai sulit mengisi absen tepat waktu				
19	Pegawai BKDPSDM kota Medan bersedia menggantikan tugas rekannya ketika tidak hadir				
20	Pegawai tidak terlihat berpartisipasi dalam rapat				

21	Pegawai senang dan aktif berpartisipasi dalam rapat				
22	Pegawai BKDPSDM kota Medan tidak mau menggantikan tugas rekannya ketika tidak hadir				
23	Menurut saya pegawai sulit untuk membagi tugas dengan rekan kerjanya				
24	Menurut saya pegawai tidak bersedia melakukan tugas kerjanya sendiri				

Kuesioner Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Menurut saya para pegawai memanfaatkan teknologi dan informasi dalam melayani tamu				
2	Saya tidak ambil pusing ketika kawan dari pegawai BKDPSDM Kota Medan mengalami kesulitan dalam penyelesaian tugasnya				
3	Menurut saya fasilitas yang tersedia untuk menciptakan pegawai yang berkompeten di BKDPSDM Kota Medan sudah cukup				
4	Saya tidak ambil pusing dengan hambatan yang dialami pegawai				
5	Menurut saya para pegawai BKDPSDM Kota Medan perlu latihan keterampilan teknologi informasi				
6	Saya tidak memahami perbedaan karakter pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat				
7	Menurut saya perbedaan karakter bisa digunakan untuk persaingan yang positif				
8	Menurut saya pegawai BKDPSDM Kota Medan tidak begitu paham dengan teknologi informasi				
9	Menurut saya pegawai BKDPSDM Kota Medan telah menjunjung tinggi kode etik instansi yang telah ditetapkan				
10	Menurut saya ada pegawai BKDPSDM Kota Medan tidak memahami prosedur kerja dalam pelayanan				
11	Para pegawai BKDPSDM Kota Medan sudah memenuhi standar aman dalam menjaga rahasia				
12	Saya tidak yakin para pegawai mematuhi disiplin kerja				
13	Dalam memberikan pelayanan, saya memperhatikan				

14	Menurut saya pelayanan dari pegawai BKDPSDM Kota Medan tidak adil				
15	Menurut saya seharusnya pegawai BKDPSDM Kota Medan memberikan pelayanan dengan adil				
16	Saya perhatikan ada pegawai dalam pelayanan terlihat seadanya				
17	Menurut saya pegawai BKDPSDM Kota Medan mampu menjelaskan bidang tugasnya dengan detail				
18	Menurut saya pelayanan antar bagian tidak memiliki kerja sama yang baik				
19	Menurut saya pegawai BKDPSDM baik dalam menjalin kerjasama antar pegawai				
20	saya berpendapat pegawai BKDPSDM Kota Medan tidak mampu menjelaskan tugasnya dengan detail				





DATA VARIABEL PENELITIAN

KATEGORI TINGGI

NO	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	TOTAL
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	68
3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	1	3	4	3	2	4	4	3	3	2	3	2	2	3	72
4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	68
5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	67
6	3	1	3	1	4	2	4	1	3	1	4	1	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	63
7	4	2	4	1	3	1	3	1	4	4	2	3	1	3	1	3	1	2	1	4	2	4	2	4	60
8	4	2	4	1	3	1	4	1	3	1	3	2	3	2	1	4	4	4	3	2	3	2	2	3	62
9	4	1	2	3	3	2	4	4	3	1	4	1	4	3	3	1	4	1	3	1	4	1	3	1	61
10	4	2	2	4	2	3	4	1	2	1	2	1	3	1	3	1	3	1	4	2	1	4	2	2	55
11	4	2	4	2	4	1	3	1	3	1	4	3	4	2	4	2	4	2	1	4	2	4	2	2	65
12	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	80
13	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	2	2	4	4	2	1	3	4	3	3	4	76
14	3	2	2	1	3	3	1	2	2	1	3	1	3	1	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	62
15	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	80
16	4	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	2	3	3	4	4	3	4	2	3	77
17	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	65
18	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	67
19	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	66
20	4	3	2	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	65

21	4	1	4	4	1	2	4	3	2	3	2	3	4	4	4	2	4	3	2	3	2	3	2	4	70
22	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	1	3	2	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	2	76
23	4	3	1	2	3	1	2	4	2	4	1	3	1	4	2	4	3	4	3	4	2	1	4	4	66
24	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	67
25	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	66
26	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	2	1	74
27	3	2	3	3	3	2	1	1	1	4	4	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	58
28	2	3	2	3	4	2	1	2	2	3	1	2	3	3	4	2	2	3	2	1	1	1	1	1	50
29	3	2	2	2	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	4	2	4	2	4	4	4	4	57
30	2	2	4	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	4	50
31	3	2	1	1	1	2	2	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	1	3	4	3	4	3	2	65
32	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	1	1	4	2	4	4	3	2	2	66
33	4	4	2	4	2	3	2	1	3	2	3	2	4	4	4	3	2	4	2	2	1	1	3	2	64
34	4	3	2	2	1	3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	2	1	2	3	4	2	62
35	3	2	4	2	4	2	2	3	3	2	4	3	2	2	1	3	3	3	2	3	3	2	1	1	60
36	1	1	2	2	1	4	1	4	1	4	2	3	4	4	3	4	2	2	3	3	2	2	4	4	63
37	4	4	2	4	2	2	4	3	2	1	3	3	4	3	4	3	3	3	1	4	1	4	1	2	67
38	4	3	2	4	3	3	4	2	3	2	1	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	4	4	3	68
39	3	3	4	3	2	2	1	2	3	1	4	1	1	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	61
40	2	4	2	4	4	4	3	4	2	2	2	2	3	4	2	3	2	4	1	2	4	3	4	1	68
41	2	4	3	3	2	4	3	4	1	1	1	2	1	2	4	2	4	3	4	2	4	3	1	1	61
42	3	2	1	4	4	3	4	2	1	2	3	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	3	3	67
43	2	4	2	4	4	4	3	4	2	2	2	2	3	4	2	3	2	4	1	2	4	3	4	1	68
44	4	3	4	4	3	2	1	3	2	1	3	2	3	2	3	2	1	1	3	4	4	3	2	3	63
45	2	2	1	3	3	3	2	4	4	2	1	1	3	2	1	3	2	3	3	3	2	1	1	4	56

46	1	1	2	1	2	3	1	3	3	2	1	2	1	2	4	3	4	2	3	2	4	3	2	4	56
47	1	3	4	4	3	2	1	3	4	3	2	2	1	4	4	3	2	1	1	3	2	2	1	1	57
48	4	4	2	4	3	4	2	4	3	3	2	2	4	2	2	2	2	3	1	3	2	3	4	3	68
49	3	4	3	2	1	3	1	3	2	3	1	3	2	3	3	3	1	3	4	3	2	3	1	1	58
50	2	2	3	4	3	4	3	2	1	4	3	2	3	2	1	2	3	3	4	1	1	2	3	2	60

KATEGORI RENDAH

NO	p1	p2	p3	p4	p5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	TOTAL
1	3	3	4	4	3	4	1	2	3	1	1	3	1	1	4	4	1	2	3	2	1	1	3	1	46
2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	1	4	3	2	2	3	4	2	1	1	1	1	3	2	1	50
3	4	3	4	2	1	3	2	1	2	3	2	4	3	3	3	2	1	1	3	4	3	2	2	4	41
4	1	3	4	3	4	4	2	2	2	2	2	1	3	2	1	3	2	4	3	2	3	2	4	1	43
5	1	4	4	1	1	2	1	3	1	3	1	4	2	1	4	1	1	2	1	3	1	1	3	1	47
6	3	2	1	3	2	3	4	3	2	3	2	1	3	4	3	2	1	1	3	1	2	3	4	4	50
7	4	3	2	1	3	1	3	1	2	1	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	1	1	49
8	2	2	2	3	4	2	4	2	4	1	3	2	2	3	2	1	4	4	3	2	1	1	3	2	43
9	3	2	1	1	2	2	2	1	1	4	2	2	2	1	3	2	4	4	3	4	3	2	3	3	48
10	2	3	4	3	2	1	3	2	2	3	3	2	1	4	2	2	3	3	2	1	2	3	2	4	49
11	1	1	3	4	4	2	2	1	2	1	2	3	1	3	1	3	1	1	1	3	1	3	3	2	49
12	1	3	1	4	2	4	2	3	3	3	3	3	2	1	4	4	2	2	2	2	1	3	2	2	48
13	4	3	4	3	2	1	2	1	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	4	3	2	1	1	50
14	3	2	1	2	1	4	2	4	2	3	1	3	1	3	2	2	1	1	1	2	3	1	4	4	42
15	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	3	2	1	45

16	3	3	2	3	2	3	4	4	1	4	4	1	4	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	1	46
17	3	3	4	4	3	2	3	1	3	1	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	2	49
18	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	4	4	4	3	3	4	2	1	3	4	3	2	2	1	50
19	3	2	3	2	1	2	1	2	3	3	1	3	2	1	1	3	2	2	3	2	3	2	2	1	50
20	2	3	1	4	2	4	2	3	4	3	1	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	43
21	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	1	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	48
22	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	2	1	1	2	3	3	3	2	3	1	1	2	3	1	47
23	4	3	2	3	1	4	1	1	4	4	1	1	2	2	4	4	2	2	2	2	3	1	4	2	50
24	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	49
25	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	50
26	4	3	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	2	1	1	43
27	1	2	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	1	4	4	4	1	1	36
28	4	2	4	1	3	1	3	4	1	4	2	4	2	4	2	1	4	2	2	4	1	2	4	2	38
29	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	43
30	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	1	2	1	2	1	1	1	35
31	4	3	1	3	2	1	4	1	2	2	1	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	49
32	2	3	3	4	4	3	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	4	2	1	2	3	2	50
33	2	2	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1	2	1	3	4	3	2	1	1	3	3	2	2	48
34	2	3	3	3	1	1	2	3	4	3	2	1	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	49
35	2	1	1	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	2	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1	39
36	3	1	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	4	4	4	3	3	2	2	47
37	3	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	43
38	3	4	1	3	1	3	1	2	1	4	2	4	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	3	1	50



Reliabilitas Scale: Skala Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	88	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	88	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,786	24

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KP1	2,95	,958	88
KP2	2,61	,823	88
KP3	2,60	1,023	88
KP4	2,69	,998	88
KP5	2,56	,993	88
KP6	2,58	1,003	88
KP7	2,58	1,047	88
KP8	2,55	1,071	88
KP9	2,52	,922	88
KP10	2,50	1,093	88
KP11	2,42	1,003	88
KP12	2,45	,958	88
KP13	2,64	,985	88
KP14	2,56	,969	88
KP15	2,59	1,002	88
KP16	2,60	,929	88
KP17	2,64	1,008	88
KP18	2,40	,941	88
KP19	2,57	,932	88

KP20	2,57	,956	88
KP21	2,42	,931	88
KP22	2,52	,947	88
KP23	2,50	,983	88
KP24	2,26	1,077	88

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	58,33	46,637	,408	,746
KP2	58,67	50,109	,381	,776
KP3	58,68	50,449	,396	,787
KP4	58,59	52,038	,310	,700
KP5	58,73	49,580	,367	,777
KP6	58,70	48,877	,315	,771
KP7	58,70	46,785	,350	,752
KP8	58,74	47,736	,371	,763
KP9	58,76	51,172	,366	,789
KP10	58,78	50,010	,309	,786
KP11	58,86	49,820	,346	,780
KP12	58,83	49,913	,353	,779
KP13	58,65	47,104	,357	,752
KP14	58,73	47,580	,327	,757
KP15	58,69	50,123	,325	,783
KP16	58,68	49,530	,391	,774
KP17	58,65	48,576	,335	,768
KP18	58,89	49,964	,354	,779
KP19	58,72	51,631	,330	,793
KP20	58,72	49,792	,362	,778
KP21	58,86	50,004	,354	,779
KP22	58,76	49,195	,311	,772
KP23	58,78	51,183	,353	,771
KP24	59,02	49,080	,376	,776

mean hipotetik : $(24 \times 1) + (24 \times 4) : 2 = 60$



Lampiran 4
Uji Normalitas

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KualitasPelayan an
N		88
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	61,28
	Std. Deviation	7,273
	Absolute	,070
Most Extreme Differences	Positive	,070
	Negative	-,037
Kolmogorov-Smirnov Z		,657
Asymp. Sig. (2-tailed)		,781

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Oneway

Descriptives

KualitasPelayanan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					Tinggi	50		
Rendah	38	55,50	3,285	,857	54,76	58,24	47	69
Total	88	61,28	7,273	,775	59,74	62,83	47	80

Test of Homogeneity of Variances

KualitasPelayanan			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,858	1	86	,357



Oneway

ANOVA

KualitasPelayanan					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1530,718	1	1530,718	42,864	,000
Within Groups	3071,180	86	35,711		
Total	4601,898	87			

T-Test

Group Statistics

		KinerjaPegawai	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
KualitasPelayanan	Tinggi		50	68,92	6,449	,912
	Rendah		38	55,50	3,285	,857

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
KualitasPelayanan	Equal variances assumed	,858	,357	6,547	86	,000	8,420	1,286	5,863	10,977
	Equal variances not assumed			6,727	85,472	,000	8,420	1,252	5,931	10,909

Lampiran 6
Daftar Pegawai (ASN/PNS) BKDPSDM
PEMERINTAH KOTA MEDAN



No.	Nama	NIP	Pangkat		Jabatan		Masa Kerja		Latihan Jabatan			Pendidikan			SKPD
			Gol.Ruang	T.M.T	Nama	T. M. T	Tahun	Bulan	Nama	Bulan dan Tahun	Jam	Nama/ Jurusan	Lulus Tahun	Tingkat Ijazah	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	19
1	MUSLIM,S. Sos, MSP	1964 0706 1985 03 1 004	IV/c	01/10/20 17	Kepala Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan	06/ 02/ 201 9	27	7	-PIM IV / ADUM / ADUMLA / SEPALA / PKP	Jan- 70	-	USU / Studi Pembangu nan	2005	S-2	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
2	ERLINAW ATI SIREGAR,S .Pd	1969 0805 1994 12 2 001	IV/b	01/10/20 14	Analisis Pelanggaran Disiplin	01/ 01/ 202 0	19	10	-	-	-	IKIP / Tata Niaga	1994	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
3	BAGINDA P. SIREGAR,A P,M.Si	1974 0810 1994 03 1 002	IV/b	01/04/20 18	Sekretaris Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan	17/ 01/ 201 8	20	6	-Prajabatan / LATSAR	Okt- 94	-	Universita s Indonesia / Sosiologi	2003	S-2	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
4	HENDRA RIDHO GUNAWAN	1974 1206 1994	IV/a	01/04/20 10	Kepala Bidang Pengadaan dan Data Kepegawaian	17/ 01/ 201	11	6	-PIM IV / ADUM / ADUMLA /	Nop- 02	-	USU / Perencana an	2005	S-2	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan

	SIREGAR,A P,M.Si	12 1 001			Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan	8			SEPALA / PKP			Pembangu nan Wilayah dan Pedesaan			Sumber Daya Manusia Kota Medan
									-Prajabatan / LATSAR	Nop- 95	-				
5	BENNY ISKANDAR NASUTION ,Ap., M.A.P.	1976 1012 1996 03 1 002	IV/a	01/10/20 13	Pengelola Tata Naskah	01/ 07/ 202 0	14	0	-	-	-	Universita s Medan Area / Administra si Publik	2017	S-2	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
6	MHD ASNAN,SH, M.Hum	1963 0808 1987 03 1 004	IV/a	01/04/20 16	Kepala Sub Bidang Disiplin Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan	27/ 02/ 201 7	24	1	-PIM IV / ADUM / ADUMLA / SEPALA / PKP	Jan- 00	-	UNIVERS ITAS ISLAM SUMATE RA UTARA / ILMU HUKUM	2010	S-2	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
7	DOHARNI SUSILAWA TY,S.STP, M.Si	1979 1005 1998 10 2 001	IV/a	01/10/20 16	Kepala Sub Bagian Umum Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan	27/ 02/ 201 7	14	0	-PIM IV / ADUM / ADUMLA / SEPALA / PKP	Nop- 02	-	Universita s Indonesia / Pembangu nan Lokal	2006	S-2	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
									-Prajabatan / LATSAR	Mar- 00	-				
8	MUHAMM AD	1969 1111	IV/a	01/10/20 17	Kepala Bidang Pengembangan	17/ 01/	23	7	-PIM III / SPAMA /	Des- 09	-	UNIVERS ITAS	2013	S-2	Badan Kepegawaian Daerah dan

	HAFIZ,S.Sos, M.AP	1989 03 1 004			Karier Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan	201 8			SPADYA / PKA -PIM IV / ADUM / ADUMLA / SEPALA / PKP	Jul- 03	-	MEDAN AREA / ADMINIS TRASI PUBLIK			Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
9	NURMA SATYARIN I,S.H.	1969 0605 1997 03 2 001	IV/a	01/10/20 17	Analisis Kepegawaian	30/ 01/ 201 7	20	7	-PIM IV / ADUM / ADUMLA / SEPALA / PKP	Jul- 03	-	USU / Fakultas Hukum	1996	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
10	ADRIAN SALEH,S.E.	1981 0809 2005 02 1 002	IV/a	01/10/20 19	Kepala Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan	17/ 01/ 201 8	14	8	-Prajabatan / LATSAR	Apr- 06	-	USU / Manajeme n	2004	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
11	INDRA GUNAWAN ,S.H.	1970 1125 1997 03 1 001	IV/a	01/10/20 19	Kepala Bidang Mutasi dan Kesejahteraan Pegawai Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan	11/ 01/ 201 9	22	7	-PIM IV / ADUM / ADUMLA / SEPALA / PKP	Des- 06	-	UISU / Hukum Keperdata an	1994	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan

12	ANITA WATI,S.E.	1965 0529 1993 03 2 001	III/d	01/04/20 05	Kepala Sub Bidang Kesejahteraan dan Fasilitasi Profesi Pegawai ASN Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan	27/ 02/ 201 7	12	1	-	-	-	Universita s Dharma Agung / Fakultas Ekonomi Managem en	1991	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
13	Ir.NETTI EFRIDAWA TI PURBA	1968 0319 1996 02 2 001	III/d	01/04/20 08	Kepala Sub Bidang Pengembangan Kompetensi Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan	23/ 03/ 201 8	12	0	-PIM IV / ADUM / ADUMLA / SEPALA / PKP	Mar- 00	-	Universita s Sumatera Utara / Teknologi Hasil Pertanian	1991	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
14	SUMINTO, S.Sos	1964 1115 1986 11 1 001	III/d	01/04/20 13	Kepala Sub Bidang Data dan Arsip Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan	27/ 02/ 201 7	21	5	-PIM IV / ADUM / ADUMLA / SEPALA / PKP -Prajabatan / LATSAR	Okt- 96 Okt- 87	- -	Univ. Dharmawa ngsa / Administra si Negara	2000	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan

15	IMRAN,S.H	1963 0825 1985 03 1 012	III/d	01/04/20 15	Kepala Sub Bagian Keuangan Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan	17/ 02/ 201 7	23	11	-	-	-	Universita s Muslim Nusantara Medan / Ilmu Hukum	2002	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
16	IRWANSY AH,S.Sos	1963 0330 1987 12 1 001	III/d	01/04/20 16	Pengelola Kepegawaian	01/ 01/ 202 0	23	4	-	-	-	Universita s Medan Area / Ilmu Sosial dan Politik/Jur usan Pemerinta han	2004	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
17	LINDA AGUSTINA SIREGAR,S S, M.A.P	1976 0809 2005 02 2 003	III/d	01/04/20 17	Pengelola Kepegawaian	01/ 01/ 202 0	12	2	-Prajabatan / LATSAR	Des- 05	-	STIA LAN / Magister Administra si Publik	2013	S-2	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
18	AHMAD KHAI DIR,S. Kom, MT	1978 0808 2006 04 1 008	III/d	01/04/20 18	Kepala Sub Bidang Pengembangan Sistem Informasi Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan	17/ 02/ 201 7	12	0	-Prajabatan / LATSAR	Jul- 07	-	Institut Teknologi Sepuluh Nopember / Telematika	2012	S-2	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan

19	SRY RAHMAYA NTHY,S.Sos , MM	1984 0429 2003 12 2 002	III/d	01/04/20 18	Pengolah Data	01/ 01/ 202 0	10	0	-Prajabatan / LATSAR	Jul- 04	-	UISU / Manajeme n Sumber Daya Aparatur	2009	S-2	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
20	SITI ZULAIHA,S .Psi., M.Kes	1976 1223 1997 02 2 001	III/d	01/04/20 19	Kepala Sub Bidang Penilaian dan Evaluasi Kinerja Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan	19/ 07/ 201 9	17	1	-	-	-	Universita s Sumatera Utara / Manajeme n Kesehatan Bencana	2014	S-2	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
21	KARTIKA MAHDALE NA,S.E.	1978 0915 2010 01 2 008	III/d	01/04/20 19	Analisis Kepegawaian	30/ 01/ 201 7	9	3	-Prajabatan / LATSAR	Jun- 10	-	Universita s Muhamma diyah Sumatera Utara / Ekonomi Manajeme n	2003	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
22	YANCE IRAWAN NASUTION ,S.Sos	1981 0131 2007 01 1 002	III/d	01/10/20 19	Kepala Sub Bidang Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan dan Sertifikasi Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan	23/ 03/ 201 8	11	9	-	-	-	USU / ADMINIS TRASI NEGARA	2004	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan

23	IMAN TAUFIK,SE , M.Si	1985 0409 2009 04 1 005	III/d	01/04/20 20	Penyusun Program, Anggaran dan Pelaporan	01/ 01/ 202 0	11	0	-PIM IV / ADUM / ADUMLA / SEPALA / PKP -Prajabatan / LATSAR	Nop- 14 Des- 09	- -	USU / Perencana an Pembangu nan Wilayah dan Pedesaan	2014	S-2	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
24	NUR ASIAH RANGKUTI ,SH	1968 0404 1993 03 2 006	III/c	01/04/20 17	Kepala Sub Bidang Pendidikan dan Pelatihan Teknis Fungsional Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan	17/ 01/ 201 8	19	1	-	-	-	UNIVERS ITAS ISLAM SUMATE RA UTARA / Hukum	2015	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
25	MASRIFAH SIREGAR,S S	1971 1128 2009 03 2 002	III/c	01/04/20 17	Kepala Sub Bidang Jabatan Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan	19/ 07/ 201 9	12	3	-Prajabatan / LATSAR	Mei- 10	-	UISU / SASTRA INGGRIS	1997	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
26	ASLAMIAH ,S.E.	1973 0421 2009 02 2 001	III/c	01/04/20 17	Pengelola Kepegawaian	01/ 01/ 202 0	12	6	-	-	-	UNIVERS ITAS MUHAM MADIYA H SUMATE RA UTARA / Ekonomi	-1	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan

27	YONGKIE SYAM,S.T., M.B.A.	1981 0804 2011 01 1 007	III/c	01/10/20 17	Pengelola Sistem dan Jaringan	01/ 01/ 202 0	6	9	-	-	-	Universita s Gadjah Mada / Strategic Manageme nt	2009	S-2	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
28	MUHAMMAD FAZWAR WAHID,S.T . M.Si	1982 1228 2005 02 1 002	III/c	01/04/20 18	Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan	20/ 02/ 201 7	8	2	-Prajabatan / LATSAR	Mei- 06	-	UNIVERSITAS SUMATERA UTARA / Perencana an Pembangu nan Wilayah dan Pedesaan	2018	S-2	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
29	TENGGU AISYAH AZRA,S.Sos	1980 0404 2000 03 2 001	III/c	01/04/20 18	Pengelola Kepegawaian	01/ 01/ 202 0	13	1	-	-	-	UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA / ILMU ADMINIS TRASI NEGARA	-1	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
30	RIA PATRISYA NAIBAHO, S.E., M.Si., Ak.CA	1979 0930 2010 01 2 013	III/c	01/04/20 18	Penata Laporan Keuangan	01/ 01/ 202 0	11	9	-Prajabatan / LATSAR	Okt- 10	-	Universita s Sumatera Utara / Akuntansi	2016	S-2	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan

31	ANGGI ANGGRIANI, S.E, M.Sc, M.A	1986 0122 2010 01 2 034	III/c	01/04/20 18	Analisis Diklat	01/ 07/ 202 0	8	3	-Prajabatan / LATSAR	Agust -10	-	Universita s Gadjah Mada / Ilmu Ekonomi	2015	S-2	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
32	BABY ESLY ZAIWANI HARAHAP, S.Kom, M.Kom	1984 0126 2010 01 2 018	III/c	01/04/20 19	Kepala Sub Bidang Pengadaan Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan	23/ 03/ 201 8	10	8	-	-	-	UNIVERS ITAS SUMATE RA UTARA / Teknik Informatik a	2018	S-2	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
33	ADI UMARTO PARINDUR I,S.E.	1982 0125 2011 01 1 008	III/c	01/04/20 19	Kepala Sub Bidang Mutasi Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan	23/ 03/ 201 8	8	3	-	-	-	UMSU / EKONOM I/ MANAJE MEN	2005	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
34	RAHMAT SHOLIH PULUNGA N,SE	1987 1218 2011 01 1 005	III/c	01/04/20 19	Penata Laporan Keuangan	01/ 01/ 202 0	8	3	-Prajabatan / LATSAR	Jun- 11	-	UNIVERS ITAS ISLAM SUMATE RA UTARA / Akuntansi	2010	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
35	LUJENG EKA MAWARNI, S.E.	1978 1201 2011 01 2 007	III/c	01/04/20 19	Penata Laporan Keuangan	01/ 01/ 202 0	8	3	-	-	-	S1 USU / Manajeme n	2002	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan

36	DONNY EFIANSYA H,S.E.	1988 0612 2011 01 1 008	III/c	01/04/20 19	Pengelola Sistem dan Jaringan	01/ 01/ 202 0	8	3	-Prajabatan / LATSAR	Sep- 09	-	UNIVERS ITAS NEGERI MEDAN / MANAJE MEN	2010	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
37	BUHARI AKBAR NASUTION ,S.Sos	1986 0613 2011 01 1 003	III/c	01/04/20 19	Pengelola Kepegawaian	01/ 01/ 202 0	8	3	-	-	-	UNIVERS ITAS SUMATE RA UTARA (USU) / ILMU ADMINIS TRASI NEGARA	2009	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
38	ANDRIZAH HARAHAP, S.E.	1982 0428 2011 01 2 013	III/c	01/04/20 19	Pengelola Kepegawaian	01/ 01/ 202 0	8	3	-	-	-	Perguruan Tinggi Islam Al- Hikmah / Manajeme n	2010	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
39	VINA TRINANDA DEWI,SH	1984 1214 2011 01 2 004	III/c	01/04/20 19	Analisis Diklat	01/ 06/ 202 0	8	3	-Prajabatan / LATSAR	Agust -12	-	UNIVERS ITAS SUMATE RA UTARA / Hukum	2007	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
40	THORIQ BIN ZIADATTA UFIQ,S.E.	1982 1230 2008 01 1 003	III/c	01/04/20 20	Kepala Sub Bidang Kepangkatan Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan	11/ 01/ 201 9	13	6	-	-	-	SEKOLA H TINGGI ILMU EKONOM I GRAHA KIRANA / Akuntansi	2012	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan

41	CHAIRIYA H LUBIS	1966 0324 1985 11 2 001	III/b	01/04/20 06	Pengelola Kepegawaian	01/ 01/ 202 0	15	5	-Prajabatan / LATSAR	Okt- 86	-	SMA Neg.3 Medan / IPS	1985	SLTA	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
42	ZAILANI	1963 0405 1986 11 1 001	III/b	01/04/20 07	Pengelola Penyelenggaraan Diklat	01/ 01/ 202 0	15	5	-	-	-	SMAN X Medan / IPA	1983	SLTA	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
43	HENNY FARIDA	1966 0831 1993 03 2 003	III/b	01/04/20 12	Pengelola Penyelenggaraan Diklat	01/ 01/ 202 0	14	1	-Prajabatan / LATSAR	Feb- 92	-	Negeri 1 / Tata Usaha	1985	SLTA	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
44	TATIK KUSNI KIRIANI	1970 0715 1993 03 2 003	III/b	01/04/20 14	Pengelola Penyelenggaraan Diklat	01/ 01/ 202 0	16	1	-Prajabatan / LATSAR	Feb- 94	-	Negeri Labuhan Deli / IPA/Biolo gi	1988	SLTA	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
45	DESI SUSANTY HASIBUAN ,SE	1979 0509 1998 03 2 001	III/b	01/10/20 16	Pengelola Kepegawaian	01/ 01/ 202 0	13	7	-Prajabatan / LATSAR	Okt- 99	-	UNIVERS ITAS DHARMA WANGSA / Manajeme n	2011	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan

46	HERYADI SIMAMOR A,SP	1983 0529 2009 04 1 003	III/b	01/04/20 18	Analisis Kinerja	01/ 01/ 202 0	9	3	-Prajabatan / LATSAR	Mei- 10	-	Universita s Graha Nusantara / Agrotekno logi	2008	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
47	YULIA ANGGRAI NI,S.H	1984 0720 2005 02 2 002	III/b	01/04/20 18	Analisis Pelanggaran Disiplin	01/ 01/ 202 0	8	2	-Prajabatan / LATSAR	Agust -05	-	STIH BENTEN G HURABA / Ilmu Hukum	2013	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
48	APRILANI A RACHMA, A.Md, S.E	1987 0411 2009 12 2 003	III/b	01/04/20 18	Pengelola Kepegawaian	01/ 01/ 202 0	6	4	-Prajabatan / LATSAR	Nop- 10	-	STIE Haji Agus Salim / Manajeme n	2012	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
49	MUHAMM AD FUAD,S.Ko m.	1986 1123 2011 01 1 006	III/b	01/04/20 18	Analisis Jabatan	01/ 01/ 202 0	5	3	-Prajabatan / LATSAR	Agust -11	-	STT POLIPRO FESI / Teknik Informatik a	2013	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
50	HIKMAH SIMBOLON	1975 1018 1998 03 2 003	III/b	01/10/20 18	Pengelola Penyelenggaraan Diklat	01/ 01/ 202 0	15	7	-	-	-	SMEA Swasta Laksaman a Martadinat a / Akuntansi	1994	SLTA	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
51	SYAIFUL ANWAR NASUTION ,S.E.	1985 0315 2010 01 1 016	III/b	01/10/20 18	Pengelola Kepegawaian	01/ 01/ 202 0	8	9	-Prajabatan / LATSAR	Jul- 10	-	SEKOLA H TINGGI ILMU EKONOM I AL- HIKMAH	2011	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan

												MEDAN / Manajeme n			
52	IRWANDA AKHIRUD DIN LUBIS,SP	1989 0608 2011 01 1 003	III/b	01/10/20 18	Pengelola Kepegawaian	01/ 01/ 202 0	5	9	-	-	-	USU / Pertanian	2013	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
53	ROMY RULIANDI, S.E.	1979 0317 2010 01 1 017	III/b	01/04/20 19	Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan	01/ 01/ 202 0	15	7	-	-	-	SEKOLA H TINGGI ILMU EKONOM I GRAHA KIRANA / MANAJE MEN	2014	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
54	RAMADHO NI HASIBUAN ,S.E.	1984 0614 2010 01 1 020	III/b	01/04/20 19	Bendahara	01/ 01/ 202 0	7	3	-	-	-	Universita s Sumatera Utara / Akuntansi	2013	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
55	ADE SANDRYA NOVANI,S. STP, M.A.P	1993 1101 2015 07 2 001	III/b	01/10/20 19		16/ 03/ 202 0	4	3	-Prajabatan / LATSAR	Sep- 15	-	INSTITUT PEMERIN TAHAN DALAM NEGERI / ADMINIS TRASI KEPEND UDUKAN DAN CATATA N SIPIL	2015	D-IV	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
56	DEDY	1988	III/b	01/10/20	Pengelola	01/	4	5	-	-	-	UNIVERS	2012	S-1	Badan Kepegawaian

	WAHYU UTAMA,SH	1222 2015 05 1 001		19	Kepegawaian	01/ 202 0						ITAS SYIAH KUALA / Ilmu Hukum			Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
57	AMI MIRANDA, S.Sos	1986 0411 2010 01 2 024	III/b	01/10/20 19	Analisis Pengembangan Kompetensi	01/ 07/ 202 0	7	9	-	-	-	Universita s Sumatera Utara / Komunika si	2011	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
58	ALFI RAHMAN,S .Kom.	1988 0812 2011 01 1 007	III/b	01/04/20 20	Analisis Pelanggaran Disiplin	01/ 01/ 202 0	7	3	-Prajabatan / LATSAR	Nop- 11	-	UNIVERS ITAS SUMATE RA UTARA / ILMU KOMPUT ER	2014	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
59	HASNAN AULIA HAQ,S.Si	1989 0514 2011 01 1 004	III/b	01/04/20 20	Analisis Sistem Informasi	01/ 01/ 202 0	7	3	-Prajabatan / LATSAR	Nop- 11	-	Universita s Sumatera Utara / Matematik a	2013	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
60	WILDAN HIDAYAT, S.Si	1985 1116 2009 03 1 002	III/b	01/04/20 20	Analisis Pengembangan Kompetensi	01/ 07/ 202 0	9	1	-Prajabatan / LATSAR	Apr- 10	-	Universita s Sumatera Utara / Matematik a	2010	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
61	SYAHRIL,S .E.	1970 1007 2014 01 1 001	III/b	01/10/20 20	Pengadministrasi Umum	01/ 01/ 202 0	17	9	-Prajabatan / LATSAR	Feb- 15	-	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Bangsa / Manajeme n	-1	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan

62	RIDHA NOVIANA HARAHAP, S.Kom	1986 1106 2011 01 2 007	III/b	01/10/20 20	Analisis Kinerja	01/ 01/ 202 0	7	9	-Prajabatan / LATSAR	Nop- 12	-	Universita s Pembangu nan Panca Budi / Sistem Komputer	-1	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
63	BEGI PUTRA,S.S TP, M.Si	1993 0207 2016 09 1 001	III/b	01/10/20 20	Pengolah Data	01/ 01/ 202 0	4	1	-Prajabatan / LATSAR	Jul- 17	-	USU / Perencana an Pembangu nan Wilayah dan Pedesaan	2018	S-2	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
64	SITI FATHIYA MAHARAN I,S. STP	1994 0103 2016 09 2 001	III/b	01/10/20 20	Pranata Kearsipan	01/ 01/ 202 0	4	0	-Prajabatan / LATSAR	Agust -17	-	IPDN / POLITIK PEMERIN TAHAN	2016	D-IV	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
65	FEBRITA RAHAYU,S .STP	1995 0223 2016 09 2 001	III/b	01/10/20 20	Pengelola Kepegawaian	01/ 06/ 202 0	4	1	-Prajabatan / LATSAR	Jul- 17	-	Institut Pemerinta han Dalam Negeri / Pembangu nan dan Pemberday aan	2016	D-IV	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan

66	NORA WAHYUNI, S.STP	1994 0526 2016 09 2 001	III/b	01/10/2020	Pengolah Data	01/07/2020	4	0	-Prajabatan / LATSAR	Jul-17	-	INSTITUT PEMERINTAH DALAM NEGERI / Keuangan Daerah	2016	D-IV	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
67	MUHAMMAD SYUKRI LUBIS, A.Md.	1981 0410 2005 02 1 005	III/a	01/04/2018	Pengelola Tata Naskah	01/01/2020	8	2	-Prajabatan / LATSAR	Mei-06	-	UNIVERSITAS SUMATERA UTARA / Akuntansi	2003	D-III	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
68	NOVRIZAL HARAHAP, A.Md	1983 1101 2010 01 1 019	III/a	01/04/2018	Pengelola Penyelenggaraan Diklat	01/01/2020	6	3	-	-	-	Institut Pertanian Bogor / Konsevasi Sumberdaya Hutan	2004	D-III	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
69	FIRMAN LUBIS, AMd	1984 0904 2010 01 1 013	III/a	01/04/2018	Pengelola Kepegawaian	01/01/2020	6	3	-	-	-	Universitas Sumatera Utara / Ilmu Komputer	2006	D-III	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
70	RAJA AL-QUSYAIRI, S.STP	1994 1121 2018 08 1 001	III/a	01/08/2018	Pengelola Penilaian Kinerja Pegawai	01/01/2020	0	0	-	-	-	Institut Pemerintahan Dalam Negeri / Politik Pemerintahan	2018	D-IV	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan

71	PUTRI MUSTABSI RAH,S.STP	1994 1215 2018 08 2 001	III/a	01/08/20 18	Pengelola Penilaian Kinerja Pegawai	01/ 01/ 202 0	0	0	-Prajabatan / LATSAR	Mei- 19	-	Institut Pemerinta han Dalam Negeri / Ilmu Pemerinta han	2018	D-IV	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
72	RIZKY ALDA SYAHPUTR A,S.STP	1996 0117 2017 08 1 001	III/a	01/08/20 18	Pengelola Formasi dan Pengadaan Pegawai	01/ 01/ 202 0	0	0	-	-	-	INSTITUT PEMERIN TAHAN DALAM NEGERI / POLITIK PEMERIN TAHAN	2017	D-IV	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
73	YUTRISA OVELDA,S. IP	1994 1013 2017 08 2 001	III/a	01/08/20 18	Penata Laporan Keuangan	01/ 01/ 202 0	0	0	-	-	-	INSTITUT PEMERIN TAHAN DALAM NEGERI / Manajeme n Keuangan	2017	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
74	WIDYA SARASWA TI PARIMORA ,S.STP	1993 1010 2017 08 2 001	III/a	01/08/20 18	Pengolah Data	01/ 01/ 202 0	0	0	-Prajabatan / LATSAR	Jul- 18	-	Institut Pemerinta han Dalam Negeri / Manajeme n Sumber Daya Aparatur	2017	D-IV	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan

75	SITI ZAHARA, S.T	199003272019032006	III/a	01/03/2019	Pelaksana	01/03/2019	0	0	-Prajabatan / LATSAR	Nop-20	-	UNIVERSIRAS MALIKU SSALEH / Teknik Informatika	2013	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
76	SENDI ANDIKA YOGI SIREGAR, S.H	198609042019031001	III/a	01/03/2019	Pelaksana	01/03/2019	0	0	-Prajabatan / LATSAR	Nop-20	-	UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA / ILMU HUKUM	2009	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
77	RYANTO MANAHAN RUMAPEA, S.H	199109302019031003	III/a	01/03/2019	Pelaksana	01/03/2019	0	0	-Prajabatan / LATSAR	Nop-20	-	Universitas Diponegoro / Ilmu Hukum	2013	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
78	ARIEF RIJAL, S.Kom	199110182019031002	III/a	01/03/2019	Pelaksana	01/03/2019	0	0	-Prajabatan / LATSAR	Nop-20	-	Universitas Sumatera Utara / Ilmu Komputer	2017	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan

79	VIVIAN SARI MEYLIAN A SARAGI, S. H	198905042019032004	III/a	01/03/2019	Pelaksana	01/04/2019	0	0	-Prajabatan / LATSAR	Nop-20	-	UNIVERSITAS SISINGA MANGARAJA XII MEDAN / HUKUM PERDATA	2012	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
80	FREDDIE NUR CHAHYANTO, A.Md.	198605102011011010	III/a	01/04/2019	Pengelola Pengembangan Karir	01/01/2020	6	3	-	-	-	POLITEKNIK NEGERI MEDAN / AKUNTANSI	2007	D-III	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
81	ELFI MARTHARANI, Amd.Kom	198103112011012006	III/a	01/04/2019	Pengelola Penyelenggaraan Diklat	01/06/2020	6	3	-	-	-	STMIK TRIGUNADHARMA / KOMPUTER	2009	D-III	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
82	SETIA HOPMA SIMANGUNSONG, A. Md.	198503132011012017	III/a	01/04/2019	Analisis Diklat	01/07/2020	6	3	-	-	-	UNIVERSITAS SUMATERA UTARA / KEUANGAN	-1	D-III	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
83	MUHAMMAD FADLI, S.A. B	198409302010011021	III/a	01/04/2020	Pengelola Penyelenggaraan Diklat	01/01/2020	15	5	-Prajabatan / LATSAR	Agust-11	-	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA	2019	S-1	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan

												ADMINIS TRASI NEGARA BANDUN G / Manajeme n Ekonomi Publik			
84	WIRDA RISTANTI, A.Md	1983 0611 2015 03 2 002	II/d	01/04/20 19	Pengelola Pengembangan Karir	01/ 01/ 202 0	7	1	-Prajabatan / LATSAR	Okt- 16	-	UNIVERS ITAS MUHAM MADIYA H SUMATE RA UTARA / Perpajakan	2005	D-III	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
85	WIDYA SARI,A.Md	1988 1104 2015 03 2 005	II/d	01/04/20 19	Pengelola Kepegawaian	01/ 01/ 202 0	7	1	-Prajabatan / LATSAR	Okt- 16	-	Universita s Sumatera Utara / Ilmu Komputer	2009	D-III	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
86	FADHLAN SYAHPUTR A,A.Md	1988 0519 2019 03 1 002	II/c	01/03/20 19	Pelaksana	01/ 03/ 201 9	3	0	-Prajabatan / LATSAR	Nop- 20	-	UNIVERS ITAS SUMATE RA UTARA / ILMU KOMPUT ER	2009	D-III	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan

87	NUR RAHMA AYUNDA, A.Md	1987 0307 2019 03 2 002	II/c	01/03/20 19	Pengolah Data	01/ 03/ 201 9	3	0	-Prajabatan / LATSAR	Nop- 20	-	UNIVERS ITAS SUMATE RA UTARA / ILMU KOMPUT ER	2008	D-III	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan
88	YOKO FIRDAUS ZAMZAM SIREGAR	1995 0605 2015 05 1 001	II/b	01/10/20 19	Pengelola Sarana dan Prasarana Kantor	01/ 01/ 202 0	4	5	-Prajabatan / LATSAR	Des- 16	-	SMK NEGERI 1 PERCUT SEI TUAN / teknik Otomotif	2013	SLTA	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan



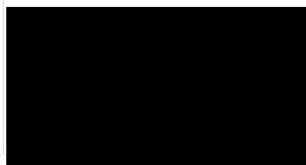
Lampiran 7
Data Sasaran Kinerja Pegawai

SASARAN KERJA PEGAWAI

I. PEJABAT PENILAI		II. PNS YANG DINILAI	
Nama		Nama	
NIP		NIP	
Pangkat / Gol. Ruang		Pangkat / Gol. Ruang	
Jabatan	Kepala Sub Bidang Pengembangan Sistem Informasi Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan	Jabatan	Analisis Sistem Informasi
Unit Kerja	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan	Unit Kerja	Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan

NO.	III. KEGIATAN TUGAS JABATAN	AK	TARGET			
			KUANTITAS / OUTPUT	KUALITAS / MUTU	WAKTU	BIAYA
1	Melakukan pemeliharaan Website Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan SDM	-	12 Laporan	100	12 Bulan	-
2	Melakukan pemeliharaan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian	-	12 Laporan	100	12 Bulan	-
3	Melakukan pemeliharaan Aplikasi Sasaran Kerja Pegawai Negeri Sipil	-	12 Laporan	100	12 Bulan	-
4	Melakukan pemeliharaan Sistem Tata Naskah Dinas Elektronik	-	12 Laporan	100	12 Bulan	-
5	Menyusun Petunjuk Operasional dan Bimbingan Teknis Sistem Informasi Kepegawaian Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan SDM	-	2 Laporan	100	12 Bulan	-
6	Melaksanakan kegiatan Pelatihan Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian Daerah secara online	-	1 Laporan	100	4 Bulan	-
7	Melaksanakan Kegiatan Pengadaan Sistem Kehadiran Online	-	1 Laporan	100	5 Bulan	-
8	Melaksanakan kegiatan Pengembangan Aplikasi Pelayanan Mobile Kepegawaian	-	1 Laporan	100	5 Bulan	-
9	Melaksanakan Tugas Kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan baik lisan maupun tertulis	-	12 Laporan	100	12 Bulan	-
	Jumlah	-				

PEJABAT YANG MENILAI



Tanggal: 02 Januari 2020
 PEGAWAI NEGERI SIPIL YANG DINILAI







UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 • (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 • (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ.medanarea@uma.ac.id

Nomor : 0718/FPSI-PIO/01.7/VI/2021
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Hal : Undangan Seminar Proposal

04 Juni 2021

Kepada : Yth
1. Bapak Drs. Maryono, M.Psi

Panitia Ujian Seminar Proposal
Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
di-

Tempat

Dengan hormat,
Bersama ini kami mengundang Bapak/Ibu sebagai panitia pada Ujian Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, sebagai berikut:

Nama Mahasiswa : Yoga Pratama
NPM : 178600453
Bagian : Psikologi Industri & Organisasi
No Sk : 2140/UMA/A/01.4/V/2021
Tanggal Sk : 20 Mei 2021
Judul Seminar : Perbedaan Kinerja Pegawai Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Di Badan Kepegawaian Daerah Dan Pengembangan SDM (BKDPDSM) Pemerintahan Kota Medan

Yang akan dilaksanakan pada :
Hari/ Tanggal : Rabu/09 Juni 2021
Pukul : 08.30 - 09.30 WIB
Tempat/Ruang : Ruang Seminar Fakultas Psikologi

Dengan Susunan Kepanitian Ujian Sebagai berikut :
Ketua/Pembimbing : Drs. Maryono, M.Psi
Sekretaris : Cut Sarah, M.Psi, Psikolog
Pembanding : Hairul Anwar Dalimunthe, S.Psi, M.Si

Demikian kami sampaikan, atas perhatian Dan kerjasama yang baik, diucapkan terimakasih.

Ka. Bagian Psikologi Industri & Organisasi



(Ari Fachrian, S.Psi, M.Psi)



Lampian 9
Surat Undangan Seminar Hasil





UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ.medanarea@uma.ac.id

Nomor : 172/FPSI-PIO/01.7/II/2021 12 Pebruari 2022
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Hal : Undangan Seminar Hasil

Kepada : Yth
Bapak/Ibu.....

Panitia Ujian Seminar Hasil
Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
di-

Tempat

Dengan hormat,
Bersama ini kami mengundang Bapak/Ibu sebagai panitia pada Ujian Seminar Hasil Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, sebagai berikut:

Nama Mahasiswa : Yoga Pratama
NPM : 178600453
Bagian : Psikologi Industri dan Organisasi
No Sk : 0446/UMA/A/01.4/II/2022
Tanggal Sk : 03 Pebruari 2022
Judul Seminar : **Perbedaan Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Kinerja Pegawai di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan SDM Pemerintah Kota Medan**

Yang akan dilaksanakan pada :

Hari/ Tanggal : Jum'at/18 Pebruari 2022
Pukul : 15.00 - 16.00
Tempat/Ruang : Daring/Online

Dengan Susunan Kepanitian Ujian Sebagai berikut :


Ketua/Pembimbing : Drs. Maryono, M.Psi
Sekretaris : Cut Sarah, S.Psi, M.Psi, Psikolog
Pembanding : Hairul Anwar Dalimunthe, S.Psi, M.Si

Demikian kami sampaikan, atas perhatian Dan kerjasama yang baik, diucapkan terimakasih.

Ka. Bagian Psikologi Industri dan Organisasi

(Ari Pachsan, S.Psi, M.Psi)





UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 608/FPSP/01.10/VI/2021 Medan, 21 Juni 2021
Lampiran : -
Hal : Pengambilan Data

Yth. Kepala Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan SDM (BKDPDSM)
Di
Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:


Nama : Yoga Pratama
NPM : 178600453
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data di **Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan SDM (BKDPDSM), Jl. Kapten Maulana Lubis No. 2 Medan** guna penyusunan skripsi yang berjudul *“Perbedaan Kinerja Pegawai Ditinjau dari Kualitas Pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan SDM (BKDPDSM) Pemerintahan Kota Medan”*.

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, dan apabila telah selesai melakukan penelitian maka kami harapkan Bapak/Ibu dapat mengeluarkan **Surat Keterangan** yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data di **Instansi Pemerintahan** yang Bapak/Ibu pimpin.




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



Wakil Dekan Bidang Akademik,
Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan

- Mahasiswa Ybs
- Arsip





PEMERINTAH KOTA MEDAN BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Jalan Kapten Maulana Lubis Nomor 2 Medan Kode Pos 20112
Telepon. (061) 4555693 Faks. (061) 4555693
E-mail : balitbangmedan@yahoo.co.id. Website : balitbang.pemkomedan.go.id

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

NOMOR : 070/2508/Balitbang/2021

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor : 57 Tahun 2001, Tanggal 13 november 2001 dan peraturan walikota medan nomor : 55 tahun 2010, tanggal 24 november 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dan setelah membaca/memperhatikan surat dari: Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Nomor: 608/FPSI/01.10/VI/2021. Tanggal: 21 Juni 2021. Hal: Pengambilan Data.

Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dengan ini memberikan Surat Rekomendasi Penelitian Kepada :

Nama : **Yoga Pratama.**
NPM : 178600453.
Prodi : Ilmu Psikologi.
Lokasi : Badan Kepegawaian Daerah Dan Sumber Daya Manusia Kota Medan.
Lamanya : 3 (tiga) Bulan.
Penanggung Jawab : Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

. Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Penelitian terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Organisasi Perangkat Daerah lokasi Yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah direkomendasikan.
4. Hasil penelitian diserahkan kepada Kepala Balitbang Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah penelitian dalam bentuk soft copy atau melalui Email (balitbangmedan@yahoo.co.id).
5. Surat rekomendasi penelitian dinyatakan batal apabila pemegang surat rekomendasi tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat rekomendasi penelitian ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan.
Pada Tanggal : 25 Juni 2021

An. Kepala Balitbang Kota Medan
Sekretaris,

Dra. SITI MAHRANI HASIBUAN
PEMBINA TK. I
NIP. 19661208 198603 2 002

Tembusan :

1. Walikota Medan (sebagai Laporan).
2. Kepala Badan Kepegawaian Daerah Dan Sumber Daya Manusia Kota Medan.
3. Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
4. Pertiinggal.



LAMPIRAN 12
Surat Selesai Penelitian



PEMERINTAH KOTA MEDAN
**BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**

Jalan Kapten Maulana Lubis Nomor 2 Telp. 061-4512412 Fax. 061-4553780
E-mail : bkd@pemekomedan.go.id, Website : bkd.pemekomedan.go.id
Medan - 20112

Medan, 7 September 2021

Nomor : 070/3495 Kepada Yth :
Sifat : Biasa Wakil Dekan Bidang Akademik
Lampiran : - Universitas Medan Area
Hal : Pemberitahuan di -


Medan

Berdasarkan Surat Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan Nomor 070/2508/Balitbang/2021 tanggal 25 Juni 2021, perihal Surat Rekomendasi Penelitian, dengan ini kami beritahukan bahwa mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : **Yoga Pratama**
NPM : 178600453
Prodi : Ilmu Psikologi

Telah selesai melaksanakan Penelitian di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan, demikian disampaikan untuk dimaklumi.

a.n. KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN
DAERAH DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA
KOTA-MEDAN
SEKRETARIS,


BAGINDA P. SIREGAR, A.P., M.Si.
PEMBINA Tk. 1
NIP 197408101994031002