

**KINERJA PEGAWAI BAGIAN UMUM SUB BAGIAN RUMAH
TANGGA PADA SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN BALANGAN**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat-syarat guna meraih gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Program Studi Administrasi Publik



OLEH

RAHIMAH

N P M: 2022547

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2026**

TANDA PERSETUJUAN

Mahasiswa yang telah disetujui skripsinya :

NAMA : RAHIMAH

NPM : 2022547

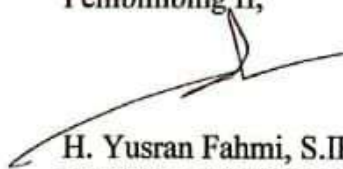
PROGRAM : ADMINISTRASI PUBLIK

JUDUL : KINERJA PAGAWAI BAGIAN UMUM SUB BAGIAN
RUMAH TANGGA PADA SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN BALANGAN setelah diteliti dan diadakan
perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan
dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Pembimbing I,


Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.A.P
NUPTK. 3357767668130243

Amuntai, 10 Februari 2026
Pembimbing II,


H. Yusran Fahmi, S.IP, M.A.P.
NUPTK. 6146742643130113

Mengetahui

Plt. Ketua Prodi Administrasi Publik,



Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NUPTK. 199211004 201509 021

MOTTO

Jika kamu
benar-benar
menginginkan sesuatu,
lambat laun
kamu pasti akan
segera menemukan
caranya

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya dengan bentuk sederhana. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan orang yang mengikuti jejak langkah beliau hingga akhir zaman nanti.

Adapun tujuan pembuatan skripsi yang berjudul **“Kinerja Pegawai Bagian Umum Sub Bagian Rumah Tangga Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan”** Dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak.

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos.,M.AP, CIQnR., CIQaR Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai dan selaku pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak H. Yusran Fahmi, S.IP, M.AP. selaku pembimbing II yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
3. Ibu Ni made Musiyani Anjasmari, M.AP selaku penguji III yang telah banyak membantu memberikan pengarahan dan petunjuk kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
4. Seluruh Dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

5. Orang Tua yang turut turut membantu dan saling memotivasi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman teman di STIA Amuntai yang turut membantu dan saling memotivasi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. Kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan skripsi ini.

Amuntai, Maret 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Tinjauan Teoritis.....	9
1. Kinerja	9
2. Peraturan Bupati Balangan Nomor 74 Tahun 2021.....	23
C. Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	28
B. Pendekatan Penelitian.....	28
C. Tipe Penelitian.....	28
D. Data dan Sumber Data.....	29
E. Desain Operasional Penelitian.....	30
F. Teknik Pengumpulan Data	31
G. Teknik Analisa Data	32
H. Uji Kredibilitas Data.....	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	34
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	51
1. Kinerja Pegawai Bagian Umum Sub Bagian Rumah Tangga Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan.....	51
a. Produktivitas.....	51
b. Kualitas Layanan.....	60
c. Responsivitas.....	70
d. Responsibilitas.....	78
e. Akuntabilitas	85
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Bagian Umum Sub Bagian Rumah Tangga Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan	93
a. Faktor Penghambat.....	93
b. Faktor Pendukung.....	103

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	109
B. Saran	110

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Daftar Riwayat Hidup

Surat Izin Penelitian

Surat Balasan Penelitian

Pedoman Wawancara

Dokumentasi

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Informan.....	30
Tabel 3.2 Desain Operasional Penelitian	31
Tabel 4.1 Daftar Pegawai.....	47
Tabel 4.2 Sarana dan Prasarana	50
Tabel 4.3 Kehadiran Pegawai	60
Tabel 4.4 Kehadiran Pegawai	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Balangan	35
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	46

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu indikator keberhasilan suatu instansi pemerintah adalah tercapainya kinerja pegawai yang optimal. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu instansi sesuai dengan tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang diberikan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks organisasi pemerintahan, kinerja pegawai tidak hanya menyangkut seberapa banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan, tetapi juga bagaimana pekerjaan tersebut dilakukan dengan efektif, efisien, dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

Dalam era reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, sektor pemerintahan dituntut untuk senantiasa meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Salah satu komponen kunci dalam mencapai tujuan tersebut adalah kinerja pegawai. Pegawai negeri, khususnya aparatur sipil negara (ASN), memiliki peran strategis dalam memastikan setiap proses administrasi dan operasional di lingkungan pemerintahan berjalan sesuai dengan visi dan misi organisasi. Tanpa dukungan kinerja yang optimal dari setiap pegawai, berbagai kebijakan dan program pemerintah tidak akan berjalan secara efektif.

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

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

Sejalan dengan Peraturan Bupati Balangan Nomor 74 Tahun 2021 Tentang Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan yang mengatakan bahwa dalam rangka menunjang kelancaran tugas yang sesuai dengan batas kewenangan dan tanggung jawab Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan dalam pembangunan di Daerah telah ditetapkannya Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Balangan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, maka perlu dilakukan perumusan tugas pokok, fungsi dan uraian tugas Perangkat Daerah.

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu berdasarkan standar dan indikator yang telah ditetapkan. Kinerja tersebut dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti kemampuan, disiplin, motivasi, pembinaan, lingkungan kerja, serta sistem pengawasan dan evaluasi. Dalam lingkup pemerintahan daerah, pengukuran kinerja pegawai menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan instansi dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat maupun fungsi administratif internal. Oleh karena itu, pemahaman dan analisis terhadap kinerja pegawai sangat penting untuk dilakukan, tidak hanya pada unit yang bersentuhan langsung dengan pelayanan publik, tetapi juga pada unit pendukung, seperti Bagian Umum Sub

Bagian Rumah Tangga. Kinerja pegawai merupakan hasil pekerjaan yang di peroleh oleh seseorang dalam waktu tertentu. Kinerja juga merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang di berikan kepada nya. Maka pegawai dituntut untuk memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas yang mampu melaksanakan tugas sebagai aparatur pemerintah sesuai dengan tugas yang dibebankan. Oleh karena itu, untuk memiliki kinerja yang baik seorang karyawan harus memiliki keinginan yang tinggi untuk melakukan dan mengetahui pekerjaannya. Kinerja pegawai juga dapat di ukur dengan menggunakan beberapa indikator kinerja yang merupakan tolak ukur suatu pencapaian kinerja seorang pegawai. Adanya pengukuran kinerja pegawai tersebut, sebuah organisasi bisa dapat melihat dan mengetahui sudah sejauh mana keberhasilan kinerja para pegawai dan sudah sejauh manakah tanggung jawab para pegawai di laksanakan dengan baik sehingga organisasi dapat memberikan suatu apresiasi atau umpan balik terhadap hasil pengukuran kinerja dari para pegawai, memajukan perbaikan kerja, serta mengambil keputusan sehingga suatu organisasi mempunyai sumber daya yang berkualitas tinggi dan kompetitif.

Dalam melaksanakan tugas pokok pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan menyelenggarakan fungsi sebagai penyusunan rencana, program, dan kegiatan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan. Sedangkan bagian rumah tangga adalah bagian umum, dimana kepala sub bagian rumah tangga mempunyai tugas melaksanakan urusan rumah tangga untuk kepala daerah, wakil kepala daerah dan sekretariat. Untuk

melaksanakan tugas Kepala Sub Bagian Rumah Tangga mempunyai fungsi salah satunya adalah melaksanakan pelayanan kebutuhan pimpinan pemerintah daerah dan tamu daerah dan menghimpun data, menyiapkan bahan dalam rangka penyusunan rencana kebutuhan rumah tangga, Kepala Daerah dan Sekretariat Daerah.

Sub Bagian Rumah Tangga merupakan bagian dari Bagian Umum di Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan yang memiliki tugas pokok dan fungsi dalam mengelola berbagai aspek penunjang operasional kantor. Tugas-tugas tersebut meliputi pengaturan kebersihan dan kerapian ruang kerja, pemeliharaan fasilitas kantor, penyediaan logistik harian, serta dukungan teknis terhadap kegiatan kedinasan pimpinan. Meskipun bersifat administratif dan tidak langsung melayani masyarakat, keberadaan Sub Bagian Rumah Tangga memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran aktivitas harian di lingkungan Sekretariat Daerah. Oleh karena itu, kinerja pegawai di unit ini secara langsung maupun tidak langsung akan berdampak pada kinerja keseluruhan organisasi.

Namun berdasarkan observasi awal dan informasi dari beberapa pihak, terdapat fenomena kinerja pegawai yang belum optimal pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan yaitu:

1. Disiplin kerja yang masih rendah. Salah satu masalah utama adalah rendahnya disiplin kerja. Beberapa pegawai diketahui masih sering datang terlambat, meninggalkan tugas tanpa alasan jelas, atau kurang mematuhi standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Disiplin kerja yang rendah ini berdampak pada terganggunya aktivitas rutin kantor seperti

keterlambatan penataan ruang rapat, kebersihan ruangan yang tidak terjaga, hingga keterlambatan penyediaan kebutuhan fasilitas pimpinan, dimana dalam tiga bulan terakhir pada bulan Mei 2025 sampai dengan Juli 2025 disiplin pegawai menurun, hal ini dapat dilihat dari tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Kehadiran Pegawai

No	Bulan	Kehadiran	Ket
1	Mei	85%	
2	Juni	81%	
3	Juli	78%	

(Sumber : Absensi Pegawai, 2025)

2. Kurangnya inisiatif dan tanggung jawab. Banyak pegawai masih bekerja secara pasif dan hanya menjalankan tugas jika diberikan instruksi langsung oleh atasan. Rendahnya inisiatif dan rasa tanggung jawab membuat pekerjaan menjadi tidak efisien dan tidak fleksibel, terutama saat menghadapi kondisi darurat atau kebutuhan mendesak. Hal ini menunjukkan bahwa budaya kerja proaktif dan mandiri belum tumbuh secara maksimal di lingkungan Sub Bagian Rumah Tangga.
3. Minimnya pengawasan dan evaluasi kinerja. Kinerja pegawai seharusnya dievaluasi secara berkala untuk memastikan tugas dilaksanakan sesuai standar yang ditetapkan. Namun, di lapangan ditemukan bahwa pengawasan terhadap pelaksanaan tugas masih bersifat informal, bahkan tidak terstruktur secara sistematis. Tidak adanya sistem penilaian kinerja

(performance appraisal) yang objektif membuat manajemen kesulitan memberikan umpan balik yang membangun dan berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang pada masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti **“Kinerja Pegawai Bagian Umum Sub Bagian Rumah Tangga Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan”**.

B. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian di sini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasan yaitu Kinerja Pegawai Bagian Umum Sub Bagian Rumah Tangga Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan. Maka peneliti memfokuskan penelitian Dwiyanto dalam buku Pasolong (2019:206-208):

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Bagian Umum Sub Bagian Rumah Tangga Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Kinerja Pegawai Bagian Umum Sub Bagian Rumah Tangga Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana Kinerja Pegawai Bagian Umum Sub Bagian Rumah Tangga Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai Bagian Umum Sub Bagian Rumah Tangga Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan.

2. Manfaat penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, disiplin ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan dalam rangka Kinerja Pegawai Bagian Umum Sub Bagian Rumah Tangga Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. Noverius Laia, 2021. Analisis Kinerja pegawai Sub Bagian Rumah Tangga Bagian Umum Pada Sekretariat Kota Medan. Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yang artinya data diambil dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan metode ini penulis menguraikan dan mengaitkan dengan teori serta memberikan keterangan mendukung dalam menjawab masing-masing indikator dan memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan serta diambil kesimpulan dan saran. Sekretaria Kota Medan beralamat di jalan kapten maulana No.2, yang bersebelahan dengan Grand Palladium dan berseberangan dengan kantor DPRD provinsi Sumatera Utara. Dalam kinerja pegawai administrasi Rumah Tangga memiliki 4 indikator dalam melaksanakan tugas administrasi yang meliputi pembuatan surat, penomoran surat, penerimaan surat masuk, dan pengimputan surat masuk ke dalam sistem program (komputer). Dari hasil analisis yang penulis lakukan penulis mengambil kesimpulan bahwa kinerja pegawai Sub Bagian Rumah Tangga bagian administrasi yang dilihat dari segi pembuatan surat dan pengimputan surat masuk ke dalam sistem program dapat dikategorikan belum optimal, sedangkan dilihat dari segi penomoran dan penerimaan surat dapat dikategorikan sudah optimal.

2. Ine Mariane. 2020. Kinerja Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Subang. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan. Adapun alat untuk menggali dan menganalisis kinerja pegawai ini menggunakan teknik wawancara yang setiap butir pertanyaannya mengacu kepada konsep kinerja pegawai yang berkategori kuantitas, kualitas, waktu, kehadiran dan kerjasama. Serta ditunjang dengan data lain berdasarkan faktor-faktor individu dan lingkungan yang memberikan pengaruh langsung kepada kinerja pegawai, yakni kemampuan, kepemimpinan, tim, sitem dan kontekstual. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai pada Bagian Umum Asisten Administrasi Umum Sekretaris Daerah Kabupaten Subang secara umum dapat dikatakan sudah baik, berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan-informan terkait maka kondisi kinerja pegawai di bagian umum tersebut dalam kondisi baik.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kinerja

a. Pengertian

Kinerja berasal dari sebuah kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja adalah sebuah kata dalam bahasa Indonesia dari kata dasar “kerja” yang menterjemahkan kata dari bahasa asing prestasi. Bisa pula berarti hasil kerja. Pengertian Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Nurlaila dalam Hasibuan (2016:71) ‘kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses’. Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan.

Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan. Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Rivai dan Basri, (2016:50) “kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan”, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Sedangkan Mathis dan Jackson dalam Hasibuan (2016:77) menyatakan bahwa ‘kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja instansi atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di instansi tersebut’.

Kinerja merupakan hasil kerja dari tingkah laku. Armstrong dalam buku Rivai, (2016:51). Pengertian ‘kinerja ini mengaitkan antara hasil kerja dengan tingkah laku. Sebagai tingkah laku, kinerja merupakan aktivitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya’.

Hasibuan (2016:72) mengemukakan kinerja (prestasi kerja) adalah “suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”.

Cormick dan Tiffin dalam Sutrisno (2017:172), ‘kinerja adalah kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas’. Kuantitas adalah hasil yang dapat dihitung sejauh mana seseorang dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kualitas adalah bagaimana seseorang dalam menjalankan tugasnya, yaitu mengenai banyaknya kesalahan yang dibuat, kedisiplinan dan ketepatan. Waktu kerja adalah mengenai jumlah absent yang dilakukan, keterlambatan, dan lamanya masa kerja dalam tahun yang telah dijalani.

Sulistiyani dalam Rivai (2016,53), yang mengatakan ‘kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya’.

Sedangkan menurut Bernardin dan Russel dalam Rivai (2016:54) menyatakan bahwa ‘kinerja merupakan catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu’.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI dalam buku Pasalong bahwa “Teori Administrasi Publik” (2017:175), merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat

pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dan mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Konsep kinerja yang dikemukakan LAN-RI lebih mengarahkan kepada acuan kinerja suatu organisasi publik yang cukup relevan sesuai dengan strategi suatu organisasi yakni dengan misi dan visi yang lain yang ingin dicapai.

Mangkunegara (2017 :32) adalah “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Bambang Kusriyanto dalam Mangkunegara (2017:33) adalah ‘perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu (lazimnya per jam)’. Faustino Cardosa Gomes dalam Mangkunegara, (2017:33) mengemukakan definisi kinerja sebagai ungkapan seperti *output*, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas. Sedangkan Menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2017:35), “kinerja pegawai (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja, atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Hasibuan (2016:12) mengemukakan “kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering atasan tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga organisasi menghadapi sebuah krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

Kinerja secara umum dipahami sebagai suatu catatan keluaran, hasil suatu fungsi jabatan kerja atau seluruh aktivitas kerjanya dalam periode tertentu. Secara lebih singkat kinerja disebutkan sebagai suatu kesuksesan di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja sendiri dalam pekerjaan yang sesungguhnya tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha dan kesempatan. Kinerja dapat diukur melalui keluaran atau hasilnya.

Mangkunegara (2017:18) mendefinisikan “kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa penilaian prestasi kerja (kinerja) adalah penilaian yang

dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan pegawai dan kinerja organisasi. Disamping itu dapat juga untuk menentukan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggapan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan dan penentuan imbalan. Tujuan dari penilaian prestasi kerja (kinerja) adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi dari SDM organisasi. Secara spesifik, tujuan dari evaluasi kinerja sebagaimana dikemukakan Agus Sunyoto dalam Prabu Mangkunegara, (2017: 27) adalah:

- 1) Meningkatkan saling pengertian antara pegawai tentang persyaratan kinerja.
- 2) Mencatat dan mengakui hasil kerja seseorang pegawai, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
- 3) Memberikan peluang kepada pegawai untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karir atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
- 4) Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga pegawai termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
- 5) Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi, dengan melakukan Penilaian Kinerja.

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Sedangkan

kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

Berkaitan hal diatas Pasolong (2019:210) menyatakan bahwa kinerja mempunyai beberapa elemen yaitu :

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

b. Penilaian Kinerja

Chung dan Megginson dalam bukunya Keban, (2017:213), mendefinisikan penilaian kinerja ‘adalah cara mengukur kontribusi yang diberikan oleh setiap individu bagi organisasinya’. Dan tujuannya yang terdiri atas dua, yaitu memberikan insentif/disinsentif kepada hasil kerja yang dicapai pada masa lampau, dan member motivasi terhadap perbaikan kinerja dimasa mendatang.

Dwiyanto (2016:47), mengatakan bahwa “penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya”.

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan sebuah faktor kunci guna agar mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam

organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja pegawai.

Simamora dalam bukunya Keban, (2016:214), ‘penilaian kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu pegawai’. Sesuai dengan tujuan penilaian kinerja.

Dari berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja adalah sebagai penilaian hasil kerja individu, dan bukan kelompok, organisasi, atau proses. Apa yang dilakukan oleh individu tidak terlepas dari desain proses dan struktur serta perilaku organisasi yang berlaku. Tujuannya adalah untuk mendorong kinerja seseorang agar bisa berada diatas rata-rata.

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan capaian indikator kinerja.

Adapun tujuan penilaian kinerja menurut Alwi dalam Keban (2016:215) secara teoritis tujuan penilaian dikategorikan sebagai suatu yang bersifat *evaluation* dan *development* yang bersifat *evaluation* harus menyelesaikan :

- 1) Hasil penilaian digunakan sebagai dasar pemberian kompensasi.
- 2) Hasil penilaian digunakan sebagai *staffing decision*.
- 3) Hasil penilaian digunakan sebagai dasar mengevaluasi sistem seleksi.

Sedangkan yang bersifat *development* dimana dalam penilaian harus menyelesaikan prestasi riil yang dicapai individu, kelemahan-kelemahan individu yang menghambat kinerja, dan prestasi- prestasi yang dikembangkan.

Donovan dan Jakson dalam Pasolong, (2014:64), mengatakan bahwa “secara teoritik penilaian kinerja sangat erat kaitannya dengan analisis pekerjaan. Artinya, suatu penilaian tidak dapat dilakukan jika masih terdapat ketidakjelasan tentang pekerjaan itu sendiri. Karena itu, efektivitas penilaian sangat tergantung pada penjelasan batasan atau definisi dari suatu pekerjaan itu sendiri, yang merupakan sumber daya manusia, sehingga dapat dikatakan bahwa efektivitas penilaian kinerja sangat tergantung kepada baik buruknya manajemen sumber daya manusia yang dimiliki”.

Jika penilaian kinerja diarahkan untuk memicu kinerja seseorang itu sendiri, maka penilaian kinerja identik dengan upaya memberi motivasi. Motivasi inilah yang pada gilirannya diharapkan dapat memicu produktivitas seseorang.

c. Indikator Kinerja

Indikator kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI dalam buku Pasolong “Teori Administrasi Publik” (2016:66), adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditingkatkan dengan mempertimbangkan indikator masukan (*inputs*) keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*), mamfaat (*benefits*) dan dampak (*impacts*).

Lebih lanjut LAN-RI mendefinisikan indikator masukan (*inputs*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana, sumber daya manusia, informasi, kebijakan atau peraturan perundang-undangan, dan sebagainya. Indikator keluaran (*outputs*) adalah sesuatu yang dicapai dari sesuatu kegiatan yang dapat berupa fisik atau non fisik. Indikator hasil (*outcomes*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Indikator mamfaat (*benefits*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator dampak (*impacts*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang ditetapkan. Kinerja Organisasi bersifat multidimensional. Dalam arti, tidak ada indikator tunggal yang dapat digunakan untuk menunjukkan tingkat keberhasilan secara komprehensif untuk semua jenis Organisasi yang ada.

Adapun hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan indikator kinerja, yaitu :

- 1) Spesifik dan jelas.
- 2) Dapat terukur secara objektif baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif.
- 3) Dapat menunjukkan pencapaian keluaran, hasil, mamfaat dan dampak.
- 4) Harus cukup fleksibel dan sensitif, terhadap perubahan.
- 5) Efektif yaitu dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis datanya secara efisien dan efektif.

Dwiyanto dalam buku Pasolong (2019:206-208), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

- 1) Produktivitas

Yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antar input dengan output.

2) Kualitas Layanan

Yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik terhadap kualitas.

3) Responsivitas

Yaitu sebuah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

4) Responsibilitas

Yaitu menjelaskan apakah pelaksana kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5) Akuntabilitas

Yaitu menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik.

Sedarmayanti (2016:51) yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, mengemukakan indikator-indikator kinerja yaitu sebagai berikut :

- 1) Kualitas Kerja (*Quality of work*) adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.
- 2) Ketetapan Waktu (*Promptness*) yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.

- 3) Inisiatif (*Initiative*) yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.
- 4) Kemampuan (*Capability*) yaitu diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.
- 5) Komunikasi (*Communication*) merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubunganhubungan yang semakin harmonis diantara para pegawai dan para atasan, yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan.

Zeithhaml, Parasuraman, dan Beer dalam buku Pasolong (2016:180), mengemukakan bahwa ‘kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui indikator yang sifatnya fisik’. Penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung-gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih.

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi Dwiyanto (2016:56) sebagai berikut:

- 1) Efektifitas dan efisiensi
Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien.
- 2) Otoritas (wewenang)
Otoritas menurut adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya. Perintah tersebut

mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dalam organisasi tersebut.

3) Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Jadi, disiplin pegawai adalah kegiatan pegawai yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

4) Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

e. Peningkatan Kinerja

Upaya peningkatan kinerja karyawan merupakan salah satu faktor utama bagi perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Ada beberapa faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya: gaji, lingkungan kerja, dan kesempatan berprestasi. Dengan gaji, lingkungan kerja, dan kesempatan berprestasi diharapkan mampu meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan perusahaan. Kinerja menunjukkan kemampuan karyawan meningkatkan produktivitas kerjanya, dapat diartikan atau dirumuskan sebagai perbandingan antara keluaran (*output*) dengan masukan (*input*).

Seperti telah dikutip di atas bahwa kinerja setiap orang dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

1. Kompetensi individu, meliputi: Kemampuan dan keterampilan: kebugaran fisik dan kesehatan jiwa, pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja dan motivasi dan etos kerja.

2. Dukungan organisasi, meliputi: Pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, pemilihan teknologi, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja.
3. Dukungan manajemen, meliputi: Mengoptimalkan pemanfaatan keunggulan dan potensi kerja, Mendorong pekerja untuk terus meningkatkan kemampuan.

f. Manfaat Dan Tujuan Penilaian Kinerja

Manfaat dari penilaian kinerja:

1. Penyusunan program pelatihan dan pengembangan karyawan, sehingga dapat diketahui dan diidentifikasi pelatihan tambahan apa saja yang masih harus diberikan kepada karyawan untuk membantu agar mampu mencapai standar prestasi yang ditetapkan.
2. Penyusunan program sukesi dan kaderisasi, sehingga dapat diidentifikasi siapa saja karyawan yang mempunyai potensi untuk dikembangkan kariernya dengan dicalonkan untuk menduduki jabatan-jabatan yang tanggung jawabnya lebih besar dimasa depan.
3. Pembinaan Karyawan, sehingga dapat menjadi sarana untuk meneliti hambatan karyawan untuk meningkatkan prestasinya.

Keuntungan dari diadakannya penilaian kinerja ini tergantung dari sisi mana kita memandangnya, apakah itu dari sisi yang dinilai yakni karyawannya, sisi penilai yaitu jajaran manajer yang melakukan penilaian, atau dari sisi organisasi. Dilihat dari sisi karyawannya :

1. karyawan bisa mendapatkan feedback dari kinerja mereka di masa lalu dengan akurat.
2. dapat memberikan gambaran standart penilaian yang mereka harapkan,
3. mendapatkan pengetahuan yang lebih baik mengenai kekuatan dan kelemahan dari dirinya sendiri,
4. Dapat membuat perencanaan pengembangan diri sendiri untuk meningkatkan kinerjanya dan meminimalisir kelemahan yang mereka miliki.

Penilaian kinerja dalam industri jasa atau service dapat dilakukan oleh pihak eksternal yaitu dengan melibatkan konsumen sebagai pihak penilai kinerja. Perspektif pelanggan jasa, lebih dilihat sebagai pengalaman berupa transaksi inti dan pengalaman personal, yang porposinya berbeda-beda.

Tjiptono dan Chandra (2018:9) Uraian tersebut diatas dapat diartikan bahwa “kinerja karyawan perusahaan jasa pelayanan memegang peranan sangat penting untuk memberikan efek positif atau negatif pada perusahaan”. Oleh sebab itu penilaian kinerja karyawan pada perusahaan jasa akan sangat baik dilakukan oleh konsumen berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan tersebut.

2. Peraturan Bupati Balangan Nomor 74 Tahun 2021 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan

Bahwa dalam rangka menunjang kelancaran tugas yang sesuai dengan batas kewenangan dan tanggung jawab Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan dalam pembangunan di Daerah; bahwa dengan telah ditetapkannya Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 2 Tahun

2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Balangan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, maka perlu dilakukan perumusan tugas pokok, fungsi dan uraian tugas Perangkat Daerah; bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan;

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

- a. Daerah adalah Kabupaten Balangan.
- b. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah otonom.
- c. Kepala Daerah yang selanjutnya disebut Bupati adalah Bupati Balangan.
- d. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan.
- e. Bagian adalah Bagian-Bagian pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan.
- f. Sub Bagian adalah Sub-Sub Bagian pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan.
- g. Kelompok Jabatan Fungsional adalah Kelompok Jabatan Fungsional pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan

Sekretariat Daerah mempunyai tugas membantu Bupati dalam menyusun kebijakan dan mengoordinasikan administratif terhadap pelaksanaan tugas perangkat daerah serta pelayanan administratif. 4 (2)

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretariat Daerah menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengoordinasian penyusunan kebijakan Daerah;
- b. Pengoordinasian pelaksanaan tugas Satuan Kerja Perangkat Daerah;
- c. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan Daerah;
- d. Pelayanan administratif dan pembinaan aparatur sipil negara pada instansi Daerah; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Uraian tugas dimaksud pada ayat (1) diatas sebagai berikut:

- a. Mengoordinasikan perumusan kebijakan pemerintah daerah lingkup pemerintahan, kesejahteraan rakyat, hukum, perekonomian dan sumber daya alam, administrasi pembangunan, pengadaan barang dan jasa, umum, organisasi serta protokol dan komunikasi pimpinan;
- b. Mengoordinasikan pelaksanaan tugas perangkat daerah mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi, pelaporan serta pelayanan administratif;
- c. Mengoordinasikan pelaksanaan tugas perangkat daerah lingkup pemerintahan, kesejahteraan rakyat, hukum, perekonomian dan sumber daya alam, administrasi pembangunan, pengadaan barang dan jasa, umum, organisasi serta protokol dan komunikasi pimpinan;
- d. Mengoordinasikan pelaksanaan fungsi pemerintahan, kesejahteraan rakyat, hukum, perekonomian dan sumber daya alam, administrasi

pembangunan, pengadaan barang dan jasa, umum, organisasi serta protokol dan komunikasi pimpinan;

- e. Mengoordinasikan pelayanan administrasi dan mengelola urusan ketatausahaan;
- f. Mengoordinasikan pembinaan administrasi dan aparatur pemerintahan daerah; dan
- g. Melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugas dan kewenangannya

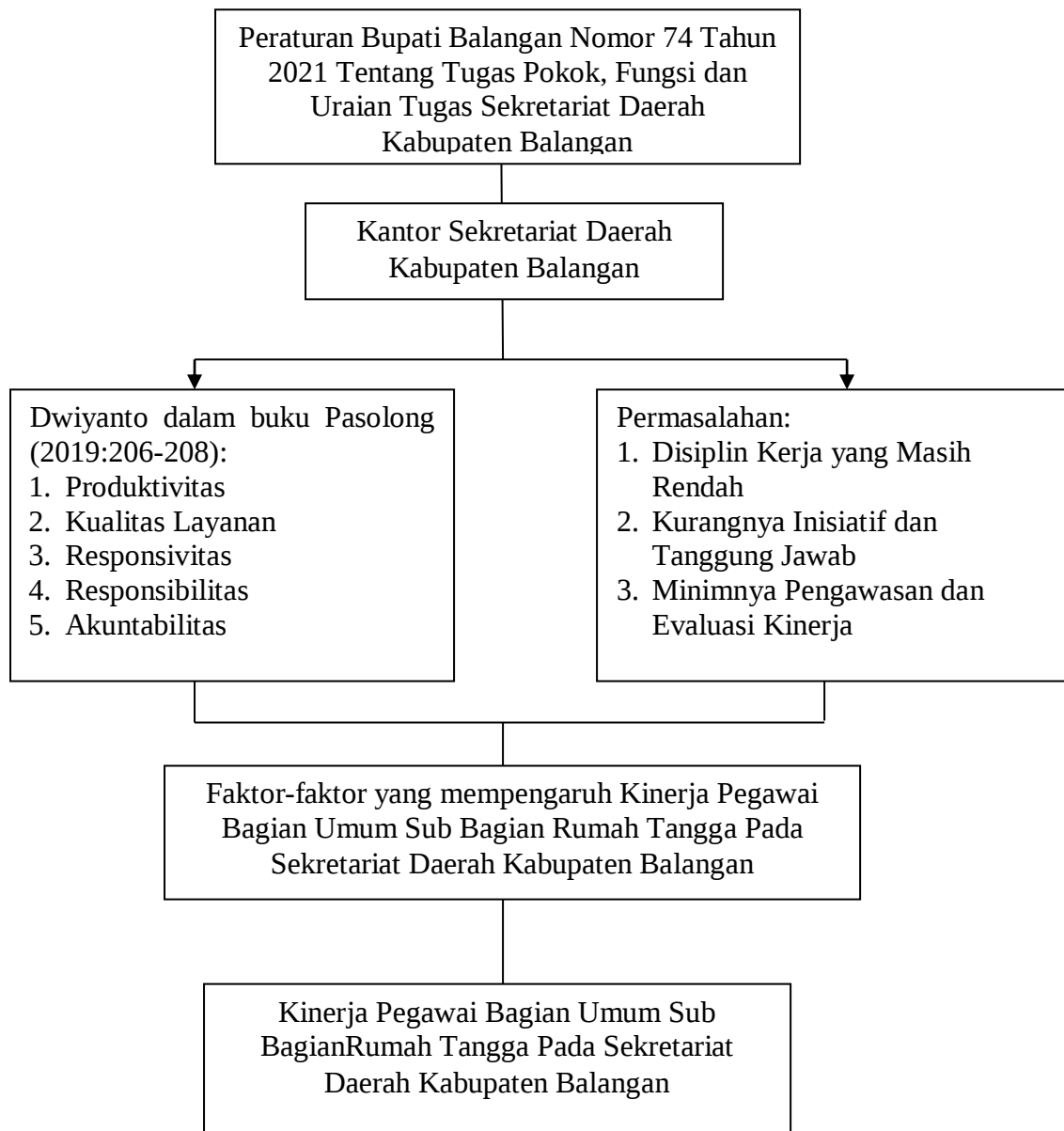
C. Kerangka Pemikiran

Peraturan Bupati Balangan Nomor 74 Tahun 2021 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan bahwa dalam rangka menunjang kelancaran tugas yang sesuai dengan batas kewenangan dan tanggung jawab Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan dalam pembangunan di Daerah; bahwa dengan telah ditetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Balangan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, maka perlu dilakukan perumusan tugas pokok, fungsi dan uraian tugas Perangkat Daerah; bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan

Mengingat pentingnya Kinerja Pegawai Bagian Umum Sub Bagian Rumah Tangga Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan peneliti membatasi masalah oleh teori Dwiyanto dalam buku Pasolong (2016:178)

yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Adapun kerangka pemikiran tersebut dapat dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan yang bertempat di Jalan A. Yani Km. 4,5 Paringin Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan sebuah rancangan bagaimana suatu penelitian akan dilakukan. Rancangan tersebut digunakan untuk mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang di rumuskan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif atau penelitian penjelasan yaitu penelitian yang menganalisa hubungan antara variabel-variabel penelitian dan hipotesis yang harus di buktikan.

Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif Sugiyono (2016:25) dimana peneliti berupaya untuk mengamati, mengumpulkan dan menganalisa data serta mengungkapkan secara jelas Kinerja Pegawai Bagian Umum Sub Bagian Rumah Tangga Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sugiyono (2016:4) Dengan menggunakan jenis penelitian ini penulis ingin memberikan gambaran secara menyeluruh dan sistematis terkait

dengan Kinerja Pegawai Bagian Umum Sub Bagian Rumah Tangga Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam pengerjaan skripsi ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif atau deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif ditujukan pada pemecahan masalah yang ada pada saat ini. Bisa disimpulkan bahwa metode deskriptif ialah metode menafsirkan data yang ada, misalnya tentang situasi yang dialami.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Jenis data yang diambil menurut Sugiyono (2016:245) dalam penelitian ini bersumber dari dua sumber data utama, yaitu :

- a. Data Primer yaitu keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dan observasi langsung dilapangan, yang bersumber dari jumlah keseluruhan pegawai.
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi literatur atau perpustakaan serta data-data resmi yang didapat terhadap objek yang diteliti.

2. Sumber Data

Sumber Data menurut Sugiyono (2016:225) adalah data yang digali dalam penelitian ini bersumber dari informan. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam mengumpulkan datanya, maka sumber data disebut informan, orang yang merespon dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik observasi maka sumber data disebut informan. Informan adalah orang yang dimanfaatkan

untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi data. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara berantai terhadap informan pangkal sampai informan kunci. Wawancara akan dihentikan ketika data yang terkumpul sudah mencapai titik jenuh, yaitu jawaban yang diperoleh menunjukkan kesamaan atau tidak ada informasi yang baru. Dalam penelitian ini, informan terdiri dari beberapa beberapa pihak yaitu pada tabel 3.1 sbagai berikut:

Tabel 3.1
Daftar Informan

No	Nama	Jabatan
1	2	3
1	Anisa Rahmah	Asisten Kepala Bagian Umum
2	M. Ismail, SE	Penata Layanan Operasional Kantor
3	Suhartinah, S.I.P	Penata Layanan Operasional Kantor
4	Andrianor A.Md	Pengelola Layanan Operasional Kantor
5	Nazmi Fahriati, A.Md	Pengolah Data dan Informasi Kantor
6	Iwan Sentoso	Operator Layanan Operasional
7	Aprilia Handayani	Staf
8	Norlaila	Staf
9	Syaiful Anwar, S.Pd	Staf
10	Resti Anggraini	Staf
11	Bagas Firzaturrahman	Operator Layanan Operasional
Total		11 Orang

Sumber : Dibuat Peneliti, 2025

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian menurut Sugiyono (2016:2) adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang diamati. definisi operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan,

bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti. Untuk menghindari kekeliruan dan kesalah pahaman dalam penelitian yang dikehendaki pada penelitian ini penulis berusaha membuat definisi operasional sebagai berikut:

Tabel 3.1
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kinerja Dwiyanto dalam buku Pasolong (2019:206-208)	1. Produktivitas	a. Efesiensi b. Efektivitas
	2. Kualitas Layanan	a. Penyelesaian Pekerjaan b. Kesesuaian dengan SOP
	3. Responsivitas	a. Pelaksanaan Tugas b. Tanggung Jawab
	4. Responsibilitas	a. Terpenuhi b. Pencapaian Hasil
	5. Akuntabilitas	a. Kerja Sama b. Konsisten

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2016:217) sebagai berikut :

1. Wawancara

Yaitu teknik penggalan data yang penulis lakukan dengan cara wawancara bebas pada responden dan informan untuk melengkapi data yang digali melalui teknik lainnya.

2. Observasi (Pengamatan)

Yaitu teknik yang digunakan secara langsung pada objek untuk mendapatkan data dengan melihat, mengamati fenomena yang terjadi dan mencatat mengenai hal-hal yang ada kaitannya dengan Kinerja Pegawai

Bagian Umum Sub Bagian Rumah Tangga Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan.

3. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan data-data didokumen atau arsip dan berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas.

G. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data merupakan bagian yang penting dalam suatu penelitian. Melalui teknik analisa data, maka data-data yang diperoleh diklasifikasikan secara diskriptif. Data-data yang telah disusun kemudian disajikan melalui proses yang dilakukan secara sistematis, metodologis dan konsisten, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang Kinerja Pegawai Bagian Umum Sub Bagian Rumah Tangga Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan.

Menurut (Miles, Huberman dan Saldana, 2016:14), terdapat beberapa tahapan, yaitu :

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*) merujuk pada lima proses yaitu: *selecting* (proses pemilihan), *focusing* (pengerucutan), *simplifying* (penyederhanaan), *abstracting* (peringkasan), dan *transforming* (transformasi data). Proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, memisahkan dan memindahkan data dalam penelitian yang diuraikan Pengumpulan data, kesimpulan-kesimpulan, penarikan/verifikasi, kondensasi data dan penyajian data.
2. Menyajikan data. Pada tahap ini, penganalisis sedang mencari perubahan-perubahan dalam inovasi itu, komponen demi komponen. Perubahan-perubahan itu dapat ditempatkan dalam catatan-catatan lapangan wawancara dengan para pengguna inovasi yang sudah terkode, yang ditanyai secara khusus apakah mereka telah membuat suatu yang sudah terkode dalam format buku inovasi.
3. Menganalisis data. Pada tahap ini, penganalisis dapat memahami lebih dalam mengenai apa yang terjadi dengan mengacu kembali pada aspek-aspek lain dari catatan lapangan, khususnya apa lagi yang dikatakan orang mengenai perubahan itu atau alasan-alasannya. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama memasuki lapangan, dan setelah selesai dari lapangan.

H. Uji Kredibilitas Data

Dalam rangka mengupayakan keabsahan data, maka dibuat uji keabsahan data sebagaimana disimpulkan oleh sugiyono (dalam Patimah

2017:45) salah satu nya uji kredibilitas ialah kesesuaian antara konsep peneliti dengan konsep informan yaitu dengan perpanjangan pengamatan, peningkatkan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *membercheck*.

Penelitian yang berjudul Kinerja Pegawai Bagian Umum Sub Bagian

Rumah Tangga Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan:

1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan keakraban antara peneliti dan narasumber sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

2. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan itu, maka peneliti dapat melakukan pengecekan

3. Diskusi dengan Teman Sejawat

Bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Data tentang interaksi manusia atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. alat-alat bantu rekam data dalam penelitian kualitatif (kamera, alat rekam suara) sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti.

4. *Member check*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan member check adalah untuk mengetahui seberapa besar jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, Peraturan Bupati Balangan Nomor 74 Tahun 2021 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan
- Agustini, Fauzia. 2019. *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Medan: UISU Press.
- Noverius Laia, 2021. Analisis Kinerja pegawai Subbag Rumah Tangga Bagian Umum Pada Sekretariat Kota Medan. Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
- Ine Mariane. 2020. Kinerja Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Subang. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan
- Dwiyanto, Agus 2016, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta
- Keban, Yeremias T, 2016, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*, Gava Media. Yogyakarta
- Kumorotomo, Abu Wahyudi. 2016. *Etika Administrasi Negara*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Mangkunegara, 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Rosda Jakarta
- Malayu S.P. Hasibuan, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksa
- Pasalong, Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik Alfabeta*. Bandung
- Rivai, Basri. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Radja Grafindo Persada. Jakarta
- Sedianingsih. 2016. *Teori dan Praktek Administrasi Kesekretariatan*, Jakarta : Kencana
- Silalahi, Ulbert. 2016. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*, Bandung : Sinar Baru Algensindo
- Sedarmayanti, 2016. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* : Mandar Maju Jakarta
- Soetrisno. 2016. *Manajemen Perkantoran Modern*, Jakarta : Lembaga Administrasi Negara-Republik Indonesia
- Sukoco. Badri, M 2017. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta : Erlangga.

Sugiyono. 2016, *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung : Alfabeta Bandung.

Tim Penyusun, 2025. *Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai*.

Tjiptono, 2016. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Alfabeta Bandung