

**EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)  
BAGIAN TATA USAHA DALAM PENGELOLAAN  
ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN DI DINAS  
KETENAGAKERJAAN KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**LORA MARSA HUTAHAEAN  
178520021**



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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

-----  
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang  
-----

Document Accepted 22/12/21

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

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Bagian  
Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian  
Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

Nama Mahasiswa : Lora Marsa Hutahaean

NPM : 17.85.200.21.

Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP

  
Nina Angelia, S.Sos, M.Si

Mengetahui:



Dekan

  
Heri Kusmanto, MA

Ka. Prodi Administrasi Publik

  
Nina Angelia, S.Sos, M.Si

Tanggal lulus : 22 April 2021

## LEMBAR PERNYATAAN

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

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

Medan, 08 Februari 2021



Lora Marsa Hutahaean

17.852.0021

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Lora Marsa Hutahaean  
NPM : 178520021  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul "Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Bagian Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/penciptaan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Februari 2021



Lora Marsa Hutahaean  
178520021

## ABSTRAK

### EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) BAGIAN TATA USAHA DALAM PENGELOLAAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN DI DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA MEDAN

Latar belakang dalam skripsi ini adalah kurang lancarnya jaringan internet dan fasilitas aplikasi yang belum tersedia untuk administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas kinerja Aparatur Sipil Negara dan hambatan kinerja Aparatur Sipil Negara Bagian Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Staff Tata Usaha dan Masyarakat. Data dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Bagian Tata Usaha Dalam Administrasi Kepegawaian Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan sudah berprestasi, Aparatur Sipil Negara sangat disiplin dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugas administrasi kepegawaian dengan tertib dan tepat waktu, namun belum cukup memiliki daya kreatifitas dikarenakan masih belum adanya pengembangan Sumber Daya Manusia, para Aparatur Sipil Negara sudah dapat bekerjasama dengan baik dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan, sangat bertanggung jawab atas tugas dan fungsinya masing-masing. Hambatan dalam Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Bagian Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian Di Dinas Ketenagakerjaan Kota ialah kurangnya fasilitas, jaringan internet yang tidak stabil dan aplikasi yang belum tersedia untuk administrasi.

**Kata kunci : Efektivitas, Kinerja, Aparatur Sipil Negara**

**ABSTRACT**

**THE EFFECTIVENESS OF THE PERFORMANCE OF THE  
ADMINISTRATIVE STATE CIVIL APPARATUS OF  
MANAGING ADMINISTRATION PERSONNEL  
IN THE MEDAN CITY MANPOWER OFFICE**

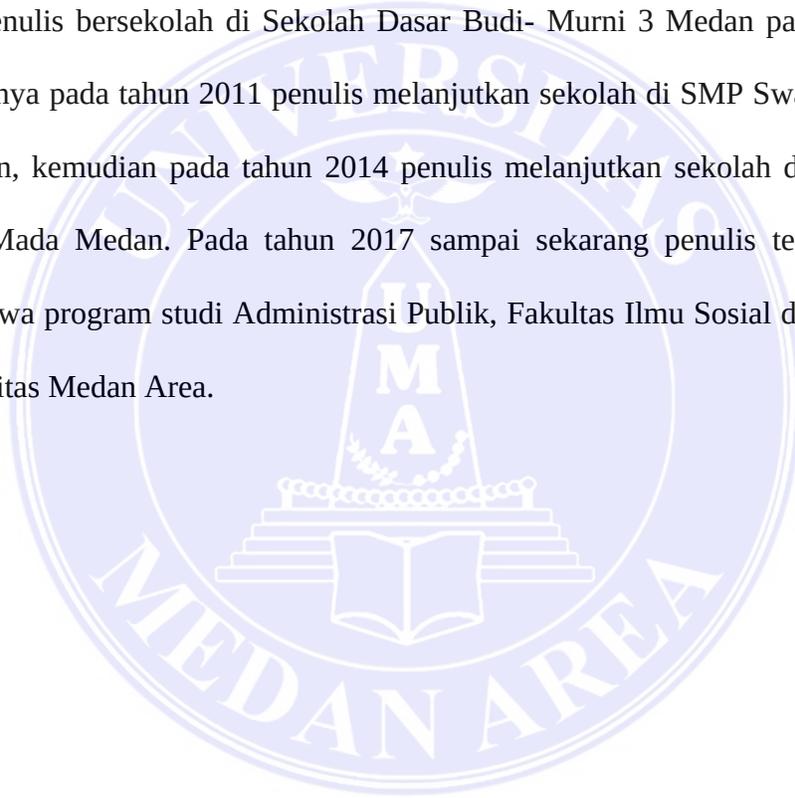
*The background in this thesis is the lack of smooth internet network and application facilities that are not yet available for administration. This study aims to determine the effectiveness of the performance of the State Civil Apparatus and the performance barriers of the State Civil Apparatus in the Administration of Civil Service Management at the Medan City Manpower Office. This research uses qualitative research. Sources of data in this study are the Head of the General Affairs and Civil Service Subdivision, Administration and Community Staff. Data were collected based on data collection techniques, namely observation, interviews and documentation. The performance of the State Civil Apparatus (ASN) in the Administration of Personnel at the City of Medan Manpower Service has made achievements, the State Civil Apparatus is very disciplined in carrying out and completing personnel administration tasks in an orderly and timely manner, but not having enough creativity because there is still no development of resources Human Resources, State Civil Apparatus who have been able to work together well in completing each given job, are very responsible for their respective duties and functions. Barriers to the Effectiveness of the Performance of the State Civil Apparatus (ASN) in the Administration for Personnel Administration Management at the City Manpower Office are the lack of facilities, unstable internet networks and applications that are not yet available for administration.*

**Keywords: Effectiveness, Performance, State Civil Apparatus**

## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Lora Marsa Hutahaeen, anak dari Sahala Parningotan Hutahaeen dan Alm. Marthalena Silitonga. Lahir di Medan pada 22 September 1999. Penulis merupakan anak ke 3 (tiga) dari 3 (tiga) bersaudara.

Penulis bersekolah di Sekolah Dasar Budi- Murni 3 Medan pada tahun 2005, selanjutnya pada tahun 2011 penulis melanjutkan sekolah di SMP Swasta Methodist- 7 Medan, kemudian pada tahun 2014 penulis melanjutkan sekolah di SMA Swasta Gajah Mada Medan. Pada tahun 2017 sampai sekarang penulis terdaftar sebagai mahasiswa program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan syarat untuk meraih gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun judul skripsi ini adalah “ **Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Bagian Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan**”.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan baik dari segi moral maupun material. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Heri Kusmanto MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
2. Ibu Beby Masitho Batubara S.Sos, M.AP, selaku Wakil Dekan 1 Bidang Akademik dan Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si, selaku Ka. Prodi Administasi Publik dan Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Chairika Nasution, S.AP, M.AP, selaku Sekretaris pembimbing dalam penulisan skripsi ini.

5. Seluruh dosen program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
6. Orangtua, saudara-saudara penulis atas doa, dukungan, bimbingan serta kasih sayang yang telah diberikan selama ini.
7. Ibu Rentha Mariaito L. Tobing, S.Sos selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.
8. Semua informan yang telah membantu memberikan informasi yang sangat berguna dalam penelitian ini.
9. Sahabat saya Nija Pera Tanti, Lastrida Simbolon, Desi Mariana Simamora, Mela Elvira Sianipar, dan Suci Rahmadani Hsb yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman mahasiswa Administrasi Publik stambuk 2017, yang selalu memberikan dukungan serta doa.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Medan, 08 Februari 2021

Penulis

Lora Marsa Hutahaeen

17.852.0021

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1. Tinjauan Tentang Efektivitas Kinerja.....	6
2.1.1. Pengertian Efektivitas.....	6
2.1.2. Faktor-faktor yang menghambat Efektivitas Kinerja ..	7
2.1.3. Indikator Efektivitas.....	9
2.1.4. Pengertian Kinerja.....	10
2.1.5. Indikator Kinerja.....	12
2.1.6. Pengertian Aparatur Sipil Negara.....	16
2.1.7. Pengertian Tata Usaha.....	16
2.1.8. Pengertian Pengelolaan.....	17
2.1.9. Pengertian Administrasi.....	17
2.1.10. Pengertian Kepegawaian.....	18
2.1.11. Pengertian Administrasi Kepegawaian.....	19
2.2. Penelitian Relevan.....	19
2.3. Kerangka Penelitian.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	24
3.2. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	25
3.3. Informan Penelitian.....	26
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5. Metode Analisis Data.....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	31
4.1.1. Sejarah Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.....	31
4.1.2. Visi dan Misi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.....	33

4.1.3. Struktur Organisasi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.....	34
4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi Sub Bagian Umum dan Perencanaan Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.....	35
4.2. Pembahasan.....	38
4.2.1. Prestasi.....	38
4.2.2. Kedisiplinan.....	42
4.2.3. Kreatifitas.....	44
4.2.4. Bekerjasama.....	47
4.2.5. Kecakapan.....	50
4.2.6. Tanggung jawab.....	53
4.2.7. Faktor-faktor yang menghambat Efektivitas Kinerja..	55
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>
5.1. Kesimpulan.....	58
5.2. Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1: Pedoman Wawancara	
Lampiran 2: Dokumentasi Penelitian	

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian 2021.....	23
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan .....	34



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Menghadapi era perubahan yang penuh tantangan dan peluang maka aparatur negara sebagai pelayan masyarakat semakin dituntut dalam bekerja terutama dalam hal pemberian pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat menuju pemerintahan yang *good governance*. Dewasa ini perubahan demi perubahan dalam meningkatkan kualitas kerja aparatur selalu menjadi fokus utama dalam meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat. Ini dipandang penting guna meningkatkan efektivitas kinerja para aparatur dalam menjalankan roda pemerintahan kearah pencapaian tujuan.

Semakin ketatnya tingkat persaingan sumber daya manusia, baik dalam bisnis maupun dalam organisasi mengakibatkan organisasi dihadapkan pada tantangan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup. Keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi ini dipengaruhi oleh kinerja aparatur atau hasil kerja yang dicapai oleh setiap aparatur dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi. Tujuan dari pada pengelolaan sumber daya manusia adalah bagaimana secara efektif menciptakan kontribusi terhadap upaya pencapaian sasaran organisasi dan bagaimana memenuhi tanggung jawab sosialnya terhadap para aparatur.

Sebagai konsekuensi untuk mendukung reformasi diberbagai bidang, telah dilakukan penyempurnaan peraturan perundang-undangan. Terbitnya undang-undang tersebut, pada dasarnya mengharapkan terwujudnya kinerja aparatur pada instansi pemerintah yang efektif.

Dengan adanya efektivitas, maka gambaran kemampuan kinerja setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) dapat diukur kemampuan dan profesionalitas kerjanya. Efektivitas kinerja merupakan modal dasar pelayanan administrasi sekaligus menjadi tujuan dari peningkatan efektivitas kerja kearah yang lebih baik.

Oleh karena itu, peningkatan efektivitas kinerja aparatur sangat diharapkan guna terciptanya tenaga aparatur yang handal dan terampil dalam melaksanakan segala pekerjaan yang diberikan kepadanya. Dengan adanya efektivitas kinerja aparatur yang baik akan dapat memperlancar pengelolaan administrasi kepegawaian di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.

Peningkatan kualitas sumber daya aparatur menjadi sangat urgen dan perlu dilakukan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Selain itu, kualitas sumber daya aparatur yang tinggi akan bermuara pada lahirnya komitmen yang kuat dalam penyelesaian tugas-tugas rutin sesuai tanggung jawab dan fungsinya masing-masing secara lebih efisien, efektif, dan produktif.

Kinerja aparatur yang berbeda-beda tersebut dipengaruhi oleh pengetahuan, keterampilan, sikap, serta kedisiplinan yang dimiliki masing-masing aparatur.

Keadaan tersebut justru menimbulkan perbedaan kemampuan para aparatur dalam hal melaksanakan tugasnya. Sehingga tingkat efektivitas kinerja aparatur akan bervariasi.

Kinerja aparatur dalam pelaksanaan pengelolaan administrasi kepegawaian yang diberikan kepadanya harus mampu dipertanggungjawabkan ke instansi pemerintah, kualitas kinerja para aparatur yang masih memiliki beberapa kekurangan yang mungkin disebabkan oleh faktor kurangnya tenaga kerja, kurangnya kejelasan perincian tugas (uraian tugas), rendahnya disiplin kerja, kurangnya koordinasi antar pegawai serta kurangnya sarana dan prasarana yang memadai. Menurut Novis Jubanda selaku staff tata usaha adapun permasalahan dalam bidang tata usaha di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan yaitu kurang lancarnya jaringan internet, fasilitas aplikasi yang belum tersedia untuk administrasi dan belum adanya pelatihan serta pengembangan sumber daya manusia.

Dengan penjelasan di atas maka harapan bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) bagian Tata Usaha di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan akan mampu mengerjakan tugasnya secara efektif. Untuk mencakup keseluruhan faktor-faktor yang menghambat efektivitas kinerja tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik dalam mengambil sebuah judul tugas skripsi yaitu” **Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Bagian Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan**”.

## 1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Bagian Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang menghambat Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Bagian Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan?

## 1.3. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Bagian Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan
- 2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Bagian Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

## 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian sebagai berikut:

### 1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang Administrasi Publik, Manajemen Sumber daya Manusia dan Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN).

#### 1.4.2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam menggunakan ilmu dan teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dengan membandingkannya pada fakta di lapangan.

##### b. Bagi Civitas Akademika

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan, pertimbangan dan perbandingan bagi kalangan akademisi, mengenai efektivitas kinerja aparatur sipil negara serta menjadi acuan pada penelitian selanjutnya yang sejenis.

##### c. Bagi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

Hasil penelitian ini diharapkan akan dapat menjadi bahan dalam mempertahankan serta meningkatkan efektivitas kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Ketenagakerjaan Kota Meda

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Landasan Teori

#### 2.1.1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan pencapaian tujuan atau target dalam batas waktu yang sudah ditetapkan tanpa sama sekali memperdulikan biaya yang sudah dikeluarkan. Efektif adalah perbandingan antara input dan output dalam berbagai aktivitas kegiatan sampai dengan pencapaian tujuan terpenuhi yang bisa dari beberapa banyaknya kuantitas dan kualitas hasil kerja, maupun batas waktu yang ditetapkan atau ditargetkan sebelumnya. Efektif juga merupakan suatu yang mampu mencapai hasil yang diinginkan. Efektivitas adalah tingkatan sejauh mana tujuan tercapai dan sejauh mana sasaran masalah dapat diselesaikan. Berbeda dengan efisiensi efektivitas ditentukan tanpa mengacu pada biaya. Efektivitas sama dengan *“Doing the Right Thing”* sedangkan efisiensi *“Doing the Thing Right”*

Handoko (2001:7) Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas merupakan suatu pengukuran dalam arti tercapainya suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, jika sarana atau tujuan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan maka suatu pekerjaan dikatakan tidak efektif.

Siagian (2003:20) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya manusia, dana, sarana dan prasarana dalam sejumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. Hal ini dapat disederhanakan bahwa kegiatan yang dilakukan dapat dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai. Sebaliknya, buruknya kinerja sumber daya manusia ditunjukkan dengan ketidak mampuannya melaksanakan suatu program sesuai dengan yang telah ditetapkan. Hal itu menggambarkan kinerja yang kurang efektif karena tidak mampu melakukan sesuatu berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Manajemen kinerja adalah manajemen tentang menciptakan dan memastikan komunikasi yang efektif.

### **2.1.2. Faktor-faktor Yang Menghambat Efektivitas Kinerja**

#### **1. Karakteristik Organisasi**

Karakteristik organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik memusatkan manusia dalam rangka menciptakan serta menjalankan sebuah

organisasi. Dalam struktur, manusia dipusatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan melakukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

## 2. Karakteristik Lingkungan

Karakteristik lingkungan, mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan eksternal yaitu lingkungan yang diluar batas organisasi dan sangat berpengaruh pada organisasi, terutama dalam pengambilan keputusan dan pengambian tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan internal yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

## 3. Karakteristik Pekerja

Karakteristik pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi, apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu sesuai tujuan organisasi.

## 4. Kebijakan dan Praktek Manajemen

Karakteristik manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas dapat tercapai. Kebijakan dan

praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan maupun praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian serta pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

### **2.1.3. Indikator Efektivitas**

Dalam menjalankan perusahaan ada beberapa indikator efektivitas yang dapat dinilai untuk mengetahui tingkat efektivitas atas pencapaian sasaran yang ditetapkan yaitu :

- a. Kuantitas kerja pegawai merupakan jumlah atau banyaknya pegawai yang bekerja dan kejelasan tugas masing-masing, dimana pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dapat mencapai tujuan dan target.
- b. Waktu yang digunakan merupakan durasi lamanya pekerjaan yang dilakukan dalam melaksanakan pekerjaan dalam mencapai target yang telah ditentukan.
- c. Jabatan yang dipegang yaitu wewenang dan tugas masing-masing bagian. Jabatan merupakan kedudukan yang menunjukkan tugas,

tanggung jawab, wewenang dan hak seorang karyawan di dalam sebuah instansi maupun perusahaan.

#### 2.1.4. Pengertian Kinerja

Jika berbicara mengenai pegawai atau karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan, hal tersebut tidak terlepas dari permasalahan kinerja. Masalah kinerja pada suatu perusahaan selalu menjadi problematika yang perlu mendapat perhatian. Hal ini berkaitan dengan segala aktifitas yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas kerja para karyawan. Sehingga dapat ditingkatkan kinerja yang akan mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, hasil dan termasuk tingkat ketidakhadiran karyawan.

Pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui serta diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi.

Pengertian kinerja adalah kemampuan untuk menjalankan tugas dan pencapaian standar penghasilan yang ditentukan oleh instansi pada karyawan

sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepada masing-masing karyawan. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara hukum, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral, etika, atau kinerja bisa juga diartikan sebagai hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen suatu organisasi secara menyeluruh dalam menilai hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan bukti mutlak dan dapat diukur.

Kinerja merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan, menyelesaikan tugas dan tanggung jawab berdasarkan dengan harapan dan tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Suprihanto kinerja adalah hasil kerja seseorang dalam suatu periode tertentu yang dibandingkan, misalnya standar kerja target, sasaran, atau *criteria* yang telah ditentukan terlebih dahulu. Dari pengertian diatas kinerja diartikan sebagai prestasi, menunjukkan suatu kegiatan atau perbuatan dan melaksanakan tugas yang telah dibebankan.

Menurut Wibowo (2007:7), Kinerja berasal dari pengertian *performance*, ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja, namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja tetapi bagaimana proses pekerjaan berlangsung.

Sedangkan menurut Supriyatno (2009:277), Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan lembaga tempat bekerja.

Kinerja merupakan keseluruhan unsur dan proses terpadu dalam suatu organisasi yang didalamnya terkandung kekhasan masing-masing individu, perilaku pegawai dalam organisasi secara keseluruhan dan proses tercapainya tujuan tertentu.

### 2.1.5. Indikator Kinerja

#### a. Absensi

Absensi mengukur proporsi waktu kehadiran dan kesiapan kerja pegawai. Tingkat absensi merupakan masukan penting bagi proses perencanaan kapasitas yang mengidentifikasi keberadaan dan keahlian pegawai ketika dibutuhkan. Data ini dapat memberikan masukan yang penting bagi perencanaan dan penjadwalan semua operasi serta aktivitas perusahaan.

#### b. Ketersediaan pelatihan

Perbandingan antara ketersediaan pelatihan dan kebutuhan pengembangan pegawai mengidentifikasi kesesuaian antara pelatihan yang dibutuhkan pegawai dan yang ditawarkan perusahaan. Ketidakesesuaian pelatihan yang dibutuhkan dengan yang dilaksanakan akan mengakibatkan gagalnya program pelatihan. Selain itu, ketidakpuasan peserta juga akan menghabiskan sumber daya

perusahaan serta keahlian yang dibutuhkan perusahaan tidak akan berkembang.

c. Motivasi dan komitmen karyawan

Komitmen dan motivasi bekerja merupakan hal yang penting dalam hal memaksimalkan pencapaian potensi perusahaan atau organisasi. Komitmen dan motivasi karyawan merupakan kontribusi yang penting, dimana pegawai dapat menyakinkan perusahaan atau organisasi bahwa karyawan berusaha semaksimal mungkin didalam beraktivitas dan berkerja didalam perusahaan.

d. Loyalitas karyawan

Indikator pengukuran tingkat keluar-masuk karyawan, dimana karyawan lama meninggalkan perusahaan atau organisasi dan perusahaan mendapatkan karyawan baru, merupakan tolak ukur yang sangat penting bagi perusahaan yang harus dikelola dengan seksama. Lamanya karyawan bekerja di perusahaan atau organisasi mengidentifikasikan tingkat kepuasan karyawan terhadap perusahaan atau organisasi

Menurut Mahsun (2006:25), berpendapat kinerja (*performance*) adalah mengenai tingkat pencapaian pelaksana suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sarana, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam strategi *planning* suatu organisasi.

Terdapat beberapa indikator dalam kinerja organisasi sebagai berikut:

a. Masukan (*input*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran.

Indikator ini mengukur jumlah sumber daya seperti Sumber Daya Manusia (SDM), dana dan sumber daya yang dimiliki.

b. Proses.

Dalam indikator proses, organisasi merumuskan ukuran kegiatan, baik dari kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurat pelaksanaan kegiatan tersebut.

c. Keluaran (*output*) adalah segala sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang di dapat berupa fisik atau non fisik. Tolak ukur keluaran digunakan untuk mengukur keluaran yang dihasilkan dari suatu kegiatan.

d. Hasil (*outcomes*) adalah segala sesuatu yang menggambarkan berfungsinya keluaran kegiatan jangka menengah (efek langsung).

Indikator keluaran (*outcomes*) lebih utama dari sekedar keluaran. Outcomes menggambarkan tingkat pencapaian atau hasil yang lebih tinggi yang mungkin mencakup kepentingan banyak pihak.

e. Manfaat (*benefit*) adalah suatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator manfaat menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil. Manfaat tersebut akan dirasakan

setelah beberapa waktu kemudian, khususnya dalam jangka menengah dan panjang,

- f. Dampak (*impact*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif.

Menurut Hasibuan (2001:34) mendefinisikan kinerja sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan waktu.

Menurut Hasibuan (2002:22) ada beberapa indikator dalam kinerja, yaitu:

- a. Prestasi merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai atau tenaga kerja dalam suatu periode tertentu yang diperbandingkan dengan kriteria atau standar, target atau sasaran yang telah ditentukan.
- b. Kedisiplinan yaitu penilaian disiplin dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya
- c. Kreatifitas yaitu penilaian kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreatifitas untuk menyelesaikan pekerjaan sehingga bekerja dapat lebih berdaya guna dan berhasil guna.

- d. Bekerjasama yaitu penilaian kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain secara vertikal atau horizontal di dalam maupun diluar sehingga pekerjaannya baik.
- e. Kecakapan yaitu penilaian dalam menyatukan dan melaraskan bermacam-macam elemen yang terlibat dalam menyusun kebijaksanaan dan dalam situasi manajemen.
- f. Tanggung jawab yaitu penilaian kesediaan karyawan dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaannya, pekerjaan dan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang digunakan, serta perilaku pekerjanya.

#### **2.1.6. Pengertian Aparatur Sipil Negara**

Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara pada pasal 1, ayat 1 sampai 3. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

Selanjutnya Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian

dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

#### **2.1.7. Pengertian Tata Usaha**

Secara umum tata usaha merupakan penyelenggaraan kegiatan administrasi yang berkaitan dengan tulis-menulis atau pengumpulan data, termasuk dalam hal keuangan dan sebagainya dalam sebuah perusahaan, organisasi maupun negara.

Menurut The Liang Gie (1996) Tata usaha merupakan serangkaian aktivitas penghimpunan, pencatatan, pengolahan, penggandaan, pengiriman dan penyimpanan berbagai macam keterangan yang dibutuhkan dalam setiap organisasi.

#### **2.1.8. Pengertian Pengelolaan**

Nugroho (2003:119) mengemukakan bahwa Pengelolaan merupakan istilah yang dipakai dalam ilmu manajemen. Secara etimologi istilah pengelolaan berasal dari kata kelola (*to manage*) dan biasanya merujuk pada proses mengurus atau menangani sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu. Jadi pengelolaan merupakan ilmu manajemen yang

berhubungan dengan proses mengurus dan menangani sesuatu untuk mewujudkan tujuan tertentu yang ingin dicapai.

Sedangkan menurut Syamsu menitikberatkan pengelolaan sebagai fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dan pengontrolan untuk mencapai efisiensi pekerjaan.

### 2.1.9. Pengertian Administrasi

Administrasi berdasarkan etimologis (asal kata) bersumber dari bahasa latin, yang terdiri *ad* + *ministrare*, yang secara operasional berarti melayani, membantu dan memenuhi.

Sondang Siagian mendefinisikan administrasi sebagai “keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya”.

Ada beberapa hal yang terkandung dalam defenisi diatas. Pertama, administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedang akhirnya tidak ada. Kedua, administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu

- 1) adanya dua manusia atau lebih
- 2) adanya tujuan yang hendak dicapai
- 3) adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan
- 4) adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut.

Dalam mewujudkan administrasi selalu berlangsung interaksi antara fungsi primer dan fungsi sekunder, karena sifatnya yang saling membutuhkan, demikian interaksi ini berlaku bagi semua unsur-unsur di dalam fungsi primer dan juga berlaku bagi unsur-unsur fungsi sekunder. Antara kedua fungsi administrasi dengan unsur-unsurnya itu, dalam perwujudannya menjadi kegiatan saling mengisi dan saling menunjang.

#### **2.1.10. Pengertian Kepegawaian**

Kepegawaian adalah segala hal mengenai kedudukan, kewajiban, hak dan pembinaan kerja. Kepegawaian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah apapun yang berhubungan dengan pegawai.

Oleh karena itu, kepegawaian adalah seseorang atau sumber daya manusia yang bekerja pada suatu organisasi, baik sebagai pegawai pemerintahan maupun perusahaan swasta untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

#### **2.1.11. Pengertian Administrasi Kepegawaian**

Administrasi kepegawaian adalah keseluruhan aktivitas ataupun kegiatan yang juga berkaitan dengan masalah penggunaan “tenaga kerja” agar dapat mencapai tujuan. Sistem Administrasi Kepegawaian di Negara Indonesia mengacu pada Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang

perubahan atas Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian

## 2.2. Penelitian Relevan

Hasil penelitian terdahulu dan relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, penelitian relevan ini menjadi titik tolak untuk peneliti dalam melakukan penelitian, berikut merupakan jurnal yang relevan.

- a. Penelitian Jurnal Tri Arga Putra (Jurnal Administrasi Publik Universitas Riau, Volume 5, Edisi 1 Januari-Juni 2018) Dalam penelitiannya yang berjudul “ Efektivitas Kinerja Pegawai Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi” adapun hasil penelitiannya adalah Efektivitas Kinerja Pegawai Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi yang dilihat dari aspek prestasi, Kedisiplinan, Kreatifitas, Kerjasama, Kecakapan, Tanggung Jawab secara umum sudah dapat dikatakan efektif dan maksimal dalam melaksanakan rencana kerja, karena tujuan dari Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi untuk meningkatkan pelayanan, memberikan pelayanan yang prima, efektif dan efisien sudah berhasil. Faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Kinerja Pegawai Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi antara lain Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana dan prasarana, dan kedisiplinan. Jenis metode penelitian yang dilakukan adalah Kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti

menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.

Keterkaitan rencana peneliti dengan hasil penelitian Tri Arga Putra adalah fokus penelitian yang membahas efektivitas kinerja, metode penelitian yang digunakan serta persamaan pada teori yang digunakan. Sedangkan perbedaannya adalah pada *locus* penelitian.

- b. Penelitian Jurnal Sitti Masyita (Jurnal Ilmiah Bongaya, Tahun 2016, Nomor 19,ISSN:1907-5480) Dalam penelitiannya yang berjudul “Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Untuk Pembuatan E-KTP Pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros”, adapun hasil dari penelitiannya adalah Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Untuk Pembuatan E-KTP Pada Kantor Kecamatan Bontoa, sangat memuaskan didasarkan pada proses pelayanan E – KTP pada Kecamatan Bontoa serta Tingkat kepuasan masyarakat dari pelayanan E-KTP dapat dikatakan baik yang didasarkan pada hasil penelitian yang menyatakan bahwa masyarakat merasa senang dan nyaman dengan pelayanan dari aparat Kecamatan Bontoa. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif.

Keterkaitan rencana peneliti dengan hasil penelitian Sitti Masyita adalah fokus penelitian yang membahas efektivitas kinerja, Sedangkan perbedaannya adalah pada *locus* penelitian, metode penelitian yang digunakan dan teori yang digunakan dalam penelitian.

c. Penelitian Jurnal Jumalia Mannayong dan Raimurti Djafar (Jurnal Universitas Islam Malang, Volume 13, Nomor 1 Tahun 2019 ISSN: 2302-8432 , hal 40-51) Dalam penelitiannya yang berjudul “Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olah Raga Kabupaten Takalar” adapun hasil penelitiannya adalah Efektivitas Kinerja Pegawai sebenarnya telah efektif, dengan melihat hasil dari wawancara dan survey langsung yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kinerja Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga kabupaten Takalar telah mencapai 90 % dengan 22 Program dengan 199 kegiatan yang telah terlaksana dengan baik, meskipun kendala masih ada seperti kemampuan pegawai masih harus lebih ditingkatkan terutama dalam penguasaan Bahasa Asing. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi dan dokumentasi.

Keterkaitan rencana peneliti dengan hasil penelitian Jumalia Mannayong dan Raimurti Djafara dalah fokus penelitian yang membahas efektivitas kinerja, Sedangkan perbedaannya adalah pada *locus* penelitian dan teori yang digunakan dalam penelitian.

d. Penelitian Jurnal Yeremia Oktavianus Ngaga, Gunthar Riady, Burhanuddin ( Jurnal Universitas Mulawarman, Volume 7, Nomor 3 Tahun 2019 Hal: 286-295, ISSN: 2337-8662 ) Dalam penelitiannya yang berjudul “ Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa “ adapun hasil penelitiannya menunjukkan Kinerja

Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa ( Studi Kasus Desa Karya Bhakti Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur ) belum efektif karena ditemui adanya hambatan yang diakibatkan oleh Aparatur Desa yang melalaikan tugas dan tanggung jawabnya sebagai Aparatur Desa. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Keterkaitan rencana peneliti dengan hasil penelitian Jurnal Yerima Oktavianus Ngaga, Gunthar Riady, Burhanuddin adalah fokus penelitian yang membahas efektivitas kinerja, Sedangkan perbedaannya adalah pada *locus* penelitian dan teori yang digunakan dalam penelitian.

- e. Penelitian Jurnal Ahmad Andra, Iman Surya, Melati Dama ( Jurnal Universitas Mulawarman, Volume 6, Nomor 2 Tahun 2018 Hal: 867-880, ISSN: 2477-2631 ) Dalam penelitiannya yang berjudul “ Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda “adapun hasil penelitiannya menunjukkan Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Sungai Dama sudah cukup baik, akan tetapi belum maksimal karena masih ada beberapa hambatan yang terjadi yaitu kurangnya sarana dan prasarana serta kurangnya sumber daya manusia.

Keterkaitan rencana peneliti dengan hasil penelitian Jurnal Ahmad Andra, Iman Surya, Melati Dama adalah fokus penelitian yang membahas efektivitas kinerja, Sedangkan perbedaannya adalah pada *locus* penelitian dan teori yang digunakan dalam penelitian.

### 2.3. Kerangka Pemikiran

Uma Sekaran dalam Sugiyono (2015:91) mengemukakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Adapun kerangka pemikiran penelitian yang digambarkan oleh penulis adalah sebagai berikut:



Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian 2021

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Metode penelitian merupakan suatu cara dalam melakukan penelitian secara ilmiah, metode penelitian digunakan ketika melakukan penelitian pada saat penyusunan skripsi dan penelitian ilmiah lainnya.

Menurut Sugiyono (2015:1) mengemukakan penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut Mulyatiningsih (2011:1) penelitian adalah sebuah cara untuk menemukan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan atau rumusan masalah dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan ilmiah.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan deskriptif yaitu penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2014:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel \mandiri, baik satu variabel atau lebih (indepeden) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.

Menurut Strauss dan Corbin dalam V. Wiratna Sujarweni (2014:6) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Selanjutnya Menurut Sugiyono (2015:15) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah.

### 3.2.Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan, peneliti melakukan penelitian di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan .Jalan K.H. Wahid Hasyim No.14 Medan dan peneliti melakukan penelitian dari bulan November 2020- Januari 2021.

No	Uraian Kegiatan	Sep 2020	Okt 2020	Nov 2020	Des 2020	Jan 2021	Feb 2021	Mar 2021	Apr 2021
1	<b>Tahap Persiapan Penelitian</b>								1
	Pengajuan Judul								
	Penyusunan Proposal								
	Seminar								

	Proposal							
	Perbaikan							
	Proposal							
2	<b>Tahap Pelaksanaan Penelitian</b>							
	Pengumpulan Data							
	Analisis Data							
	Perumusan Hasil Penelitian							
	Seminar Hasil							
3	<b>Tahap Penyelesaian</b>							
	Revisi Skripsi							
	Sidang Meja Hijau							
	Penyelesaian Skripsi							

### 3.3. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian memiliki peran yang sangat penting dalam pengambilan data dan informasi. Menurut Afrizal (2016:139) Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya ataupun orang lain

atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti atau pewawancara mendalam.

Dalam penelitian kualitatif, informan dibagi menjadi tiga yaitu:

a. Informan Kunci

Menurut Afrizal (2016:139) Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Sub Bagian Umum/Kepegawaian yaitu Renthia Mariaito L. Tobing, S.Sos.

b. Informan Utama

Menurut Afrizal (2016:139) Informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini pegawai tata usaha adalah Rebeka Sitinjak

c. Informan Tambahan

Menurut Afrizal (2016:139) Informan tambahan merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini pegawai tata usaha adalah Novis Jubanda H.N, Lisa Rati Hutahaean, SE, Tua Parlindungan Simbolon

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi data. Triangulasi merupakan suatu teknik pemeriksaan data dengan membandingkan data yang diperoleh dengan pendekatan yang berbeda. Tujuan dari triangulasi data untuk mengecek kebenaran data tertentu dan membandingkannya dengan data yang diperoleh dari sumber lain. Menurut Sugiyono (2016:241) bahwa triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan , interview (wawancara), observasi dan dokumentasi.

a. Wawancara (interview)

Tanya jawab secara langsung kepada narasumber atau responden yang menjadi informan dengan menggunakan daftar pertanyaan yang terlebih dahulu dipersiapkan. Hal ini dilakukan agar upaya untuk mengumpulkan data primer yang objektif dan faktual mengenai permasalahan yang diteliti.

b. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder dari berbagai dokumen tertulis seperti peraturan perundang-undangan, hasil penelitian, penerbitan atau publikasi lainnya.

- c. Observasi, yaitu penulis melakukan pengamatan/tinjauan di lokasi penelitian di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Menurut Sugiyono (2015:329) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

### 3.5. Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2015:336) mengemukakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan.

Menurut Sugiyono (2015:336) menyatakan analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data.

Pada penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah model *Miles* dan *Huberman*.

- a. Pengumpulan Data (*Data Collection*) merupakan tahapan untuk menerima data dan informasi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi.
- b. Reduksi Data (*Data Reduction*) merupakan tahapan untuk merakum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Tahap reduksi data ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.
- c. Penyajian Data (*Data Display*) Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Miles dan Huberman (1984) menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*”. Artinya, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.
- d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*) Tahap selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Bagian Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- a. Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Bagian Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian telah cukup berprestasi, hal itu dapat dilihat setiap pekerjaan yang diberikan langsung dikerjakan hingga terselesaikan dengan baik dan tepat tepat pada waktunya. Prestasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Bagian Tata Usaha Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dapat diselesaikan sebelum deadline yang ditentukan SOP (Standar Operasional Prosedur). Kinerja Aparatur Sipil Negara Bagian Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan sudah memiliki kesadaran dalam mematuhi peraturan yang harus ditaati. Para Aparatur Sipil Negara sangat disiplin dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugas administrasi kepegawaian dengan tertib dan tepat waktu. Bukan hanya itu, dalam hal kedisiplinan para Aparatur Sipil Negara juga sangat disiplin

terhadap jam masuk dan jam pulang. Kinerja Aparatur Sipil Negara Bagian Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan belum cukup memiliki daya kreatifitas dikarenakan masih belum adanya pengembangan Sumber Daya Manusia yang dilaksanakan oleh Dinas Ketenagakerjaan. Kinerja Aparatur Sipil Negara Bagian Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan bekerjasama dengan baik dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan. Pembagian tugas yang diberikan memudahkan penyelesaian tugas secara cepat dan efektif. Aparatur Sipil Negara Bagian Tata Usaha juga melaksanakan tugas masing-masing sesuai bidang dan keahlian yang telah ditentukan. Kinerja Aparatur Sipil Negara Bagian Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan sudah bertanggung jawab atas tugas dan fungsinya masing-masing dengan melaksanakan pekerjaan serta menyelesaikannya pada hari itu juga. Oleh karena itu, Kinerja Aparatur Sipil Negara Bagian Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian cukup efektif namun belum optimal dikarenakan masih belum terpenuhinya salah satu indikator yaitu kreatifitas seperti belum tersediannya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dari Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.

- b. Hambatan dalam Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Bagian Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian Di Dinas Ketenagakerjaan Kota yaitu kurangnya fasilitas, jaringan internet yang tidak

stabil dan aplikasi yang belum tersedia untuk administrasi serta belum adanya pelatihan/pengembangan yang khusus bagi para Aparatur Sipil Negara Bagian Tata Usaha.

## 5.2. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Bagian Tata Usaha Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan penulis memberikan saran sebagai berikut:

- a. Memberikan pelatihan dan pengembangan dari Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan kepada Aparatur Sipil Negara Bagian Tata Usaha sehingga dapat lebih mengembangkan ide-ide kreativitasnya untuk meningkatkan kinerja dari masing-masing aparatur sipil negara bagian tata usaha sehingga lebih efektif.
- b. Perlu disediakannya jaringan internet yang stabil agar penyelesaian tugas semakin lancar, pemenuhan fasilitas serta tersedianya aplikasi untuk administrasi demi kemudahan pekerjaan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Afrizal. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Melayu SP.(2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moehariono,(2012).*Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Jakarta : PT Raja Grafindo
- Sedarmayanti, (2004) *Sumber Daya dan Produktivitas Kerja*,Bandung : CV. Mandar Maju
- Siagian, Sondang P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*,Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Sudaryono, (2017).*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method*, Depok : PT Raja Grafindo
- Sugiyono, (2020).*Metode Penelitian Kualitatif*,Bandung : CV. Alfabeta
- Steers Richard M, (1985).*Efektivitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga
- Ruky Ahmad S, (2001). *Sistem Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

### Skripsi dan Jurnal

- Tri Arga Putra. (2013) *Efektivitas Kinerja Pegawai Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi* . Jurnal Administrasi Publik Universitas Riau, Volume 5, Edisi 1.
- Lailina Jamilah,,dkk. (2019) *Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkawinan Pada Kantor Urusan Agama* .Jurnal

Universitas Islam Malang, Volume 13, Nomor 1 Tahun 2019 ISSN: 2302-8432 ,hal 40-51.

Sitti Masyita .(2016) *Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Untuk Pembuatan E-KTP Pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros*. Jurnal Ilmiah Bongaya, Nomor 19, ISSN:1907-5480.

Isnia Meranti.(2016) *Efektivitas Kerja Pada Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dan Provinsi Kepulauan Riau*.Jurnal Administrasi Negara Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang.

### **Peraturan Perundangan –Undangan dan Dokumen Lainnya**

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara pada pasal 1, ayat 1 sampai 3

Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Peraturan Kota Medan Nomor 15 tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah pada pemerintah kota medan dan Peraturan Walikota Medan tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan yang merupakan tindak lanjut dari peraturan pemerintah nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah

### **Internet**

<https://www.gurupendidikan.co.id/administrasi-kepegawaian/>

<http://repository.unand.ac.id/22087/2bab%201.pdf>

<http://digilib.unila.ac.id/7197/65/BAB%20II.pdf>

<https://www.pelajaran.co.id/2017/21/pengertian-kinerja-indikator-dan-faktor-yang-mempengaruhi-kinerja-menurut-para->

## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Pedoman Wawancara

#### **Prestasi**

1. Ketepatan
2. Ketelitian
3. Keberhasilan hasil kerja
4. Penilaian atasan

#### **Kedisiplinan**

1. Ketaatan
2. Kepatuhan
3. Ketertiban

#### **Kreativitas**

1. Pelatihan-pelatihan
2. Program-program pengembangan SDM

#### **Kerjasama**

1. Interaksi vertikal
2. Interaksi horizontal

#### **Kecakapan**

1. Keterampilan
2. Kualitas Kerja

### 3. Motivasi Kerja

#### Tanggung jawab

1. Pembagian kerja
2. Pelaksanaan tugas
3. Penyelesaian tugas

#### Hambatan-hambatan

1. Kendala-kendala

#### Lampiran 2 : Dokumentasi Penelitian



Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

( Kamis, 24 Desember 2020 Pukul 15.00 WIB)



Foto bersama Ibu Rentha Mariaito L. Tobing, S.Sos, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan  
(Senin, 28 Desember 2020 Pukul 10.22 WIB)

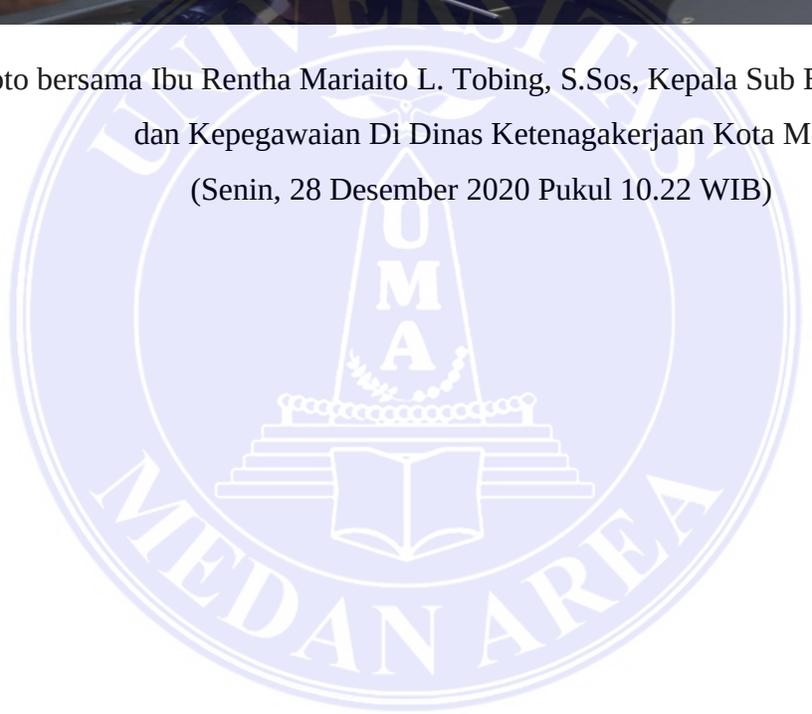




Foto bersama Ibu Rebeka Sitinjak, Staff Tata Usaha di Dinas  
Ketenagakerjaan Kota Medan (Senin, 28 Desember 2020 Pukul 09.35 WIB)



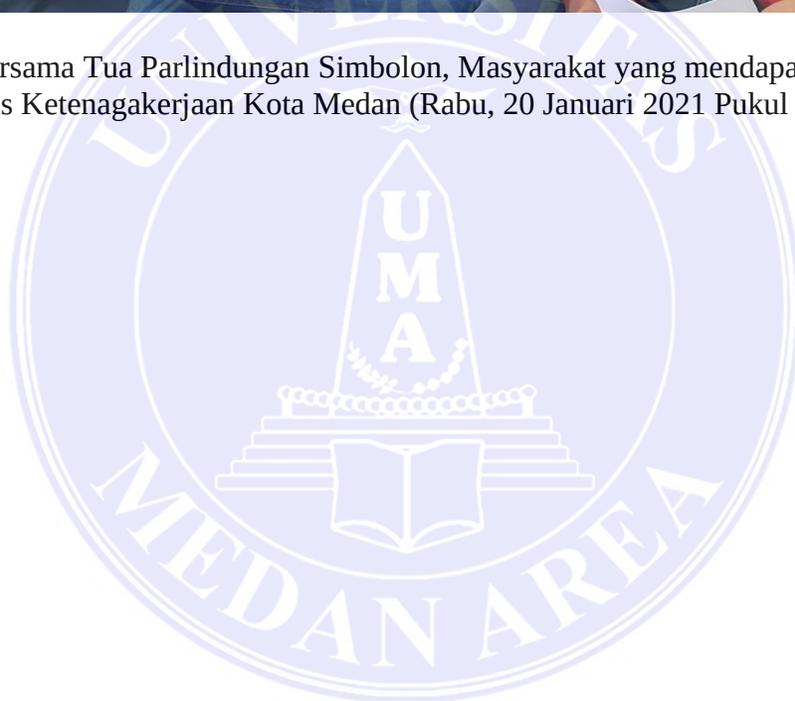
Foto bersama Bapak Novis Jubanda H.N, Staff Tata Usaha Di Dinas Ketenagakerjaan  
Kota Medan Selasa, 05 Januari 2021 Pukul 10.55 WIB)



Foto bersama Lisa Rati Hutahaean, SE, Masyarakat yang mendapat pelayanan Di  
Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan (Selasa, 19 Januari 2021 Pukul 11.00 WIB)



Foto bersama Tua Parlindungan Simbolon, Masyarakat yang mendapat pelayanan Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan (Rabu, 20 Januari 2021 Pukul 09.40 WIB)





## UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate, Jalan PBSI Nomor 11 (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax: (061) 7366998 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Seiabau, Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, (061) 8201994, Fax: (061) 8226331 Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-mail: [univ\\_medan@uma.ac.id](mailto:univ_medan@uma.ac.id)

Nomor : 835/FIS.2/01.10/XII/2020  
Lamp : -  
Hal : Pengambilan Data/Riset

03 Desember 2020

Yth,  
Ka. Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang)  
Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan

Dengan hormat,

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

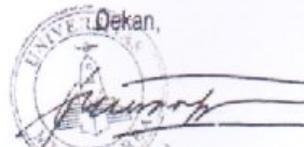
Nama : Lora Marsa Hutahaean  
N P M : 178520021  
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, dengan judul Skripsi "*Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Bagian Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan*"

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

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

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

  
Dr. Heri Kusyanto, MA

CC : File -



**PEMERINTAH KOTA MEDAN  
DINAS KETENAGAKERJAAN**

Jln. K.H. Wahid Hasyim No. 14 Telp. 4514424 Fax. 4511428  
MEDAN - 20154

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 070 / 2702

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan menerangkan bahwa :

Nama : LORA MARSA HUTAHAEAN  
NIM : 178520021  
Jurusan/Prodi : Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Yang namanya tersebut di atas benar telah selesai melaksanakan Riset/ Penelitian untuk pengambilan Data di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dengan judul :

" Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Bagian Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan "

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

MEDAN, 30 DESEMBER 2020  
An. KEPALA DINAS KETENAGAKERJAAN

PEMERINTAH KOTA MEDAN  
BUPATI



**Mrs. RIDWAN SITANGGANG**  
PEMANGKU TINGKAT I  
NIP. 19660501 198603 1 005



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kikom Nomor 1 Medan Estatai Jalan PBSI Nomor 1 (061) 7366678, 7360156, 7364340, 7366761, Fax (061) 7368898 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setia Budi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, (061) 8201994, Fax. (061) 8226331 Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-mail: [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id)

### SURAT PERNYATAAN

Nomor : 12/FIS.02/1.7/IV/2021

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Beby Mashito Batubara, S.Sos, MAP  
NIDN : 0722108602  
Homebase : Universitas Medan Area

Menyatakan dengan ini benar bahwa saya telah melakukan pengecekan naskah skripsi dengan hasil plagiarisme melalui aplikasi Plagiarism Cheker Sebesar 17 % atas mahasiswa :

Nama : Lora Marsa Hutahaean  
NPM : 178520021  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Bagian Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan

Demikian surat pernyataan ini diperbuat untuk dapat digunakan seperlunya.

Medan, 07 April 2021



Beby Mashito Batubara, S.Sos, MAP

UNIVERSITAS MEDAN AREA

-----  
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang  
-----

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

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

UNIVERSITAS MEDAN AREA

-----  
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang  
-----

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

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

UNIVERSITAS MEDAN AREA

-----  
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang  
-----

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

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

UNIVERSITAS MEDAN AREA

-----  
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang  
-----

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

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

UNIVERSITAS MEDAN AREA

-----  
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang  
-----

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

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21