

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA
BIDANG REHABILITAS PERLINDUNGAN DAN
JAMINAN SOSIAL DI DINAS SOSIAL
KABUPATEN NIAS BARAT**

SKRIPSI

OLEH :

ROBIN MARKUS PUTRA WARUWU

178520053



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

2021

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA
BIDANG REHABILITAS PERLINDUNGAN DAN
JAMINAN SOSIAL DI DINAS SOSIAL
KABUPATEN NIAS BARAT**

SKRIPSI

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

OLEH:

ROBIN MARKUS PUTRA WARUWU

178520053

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

MEDAN

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Bidang Pemberdayaan Sosial Dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat.

Nama Mahasiswa : Darman Kasih Halawa

NPM : 17.852.0072

Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh:

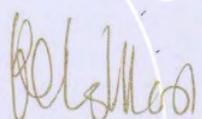
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Adam, M.AP

Pembimbing II



Beby Masitho Batubara, S.Sos. M.AP

Mengetahui:

Dekan



Dr. Heri Kusmanto, MA

Ka. Prodi Administrasi Publik



Nina Angelia, S.Sos, M.Si

Tanggal Lulus: 20 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 dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

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

Medan, 27 April 2021



Robin Markus Putra Waruwu

17.852.0053

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASITUGAS

AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area. Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Robin Markus putra Waruwu

NPM : 17.852.0053

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak **Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive royalty-free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul :

ANALISIS KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA BIDANG REHABILITAS PERLINDUNGAN DAN JAMINAN SOSIAL DI DINAS SOSIAL KABUPATEN NIAS BARAT.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengeloladalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 27 April 2021



10000
REPUBLIK INDONESIA
METERAI
TAMPEL
COA6FAJX427524793

Robin Markus putra Waruwu

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA BIDANG REHABILITAS PERLINDUNGAN DAN JAMINAN SOSIAL DI DINAS SOSIAL KABUPATEN NIAS BARAT

Latar belakang masalah dalam skripsi ini adalah kinerja pegawai negeri sipil dalam menangani bantuan sosial atau PKH (Program Keluarga Harapan) masih kurang baik, kurangnya kedisiplinan pegawai serta pelayanan yang kurang baik terhadap masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai negeri sipil serta hambatan kinerja pegawai negeri sipil pada Bidang Rehabilitas Perlindungan dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif sebagai analisis data. Sumber data dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Sosial, Kepala Bidang, kepala seksi rehabilitas perlindungan dan jaminan sosial dan masyarakat fakir miskin. Data di kumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi data. Untuk indikator di gunakan teori Agus Dwiyanto 2006. Hasil menunjukkan kinerja pegawai negeri sipil di Bidang Rehabilitas Perlindungan dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat dilihat dari tingkat Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas, akuntabilitas masih kurang baik.

Kata Kunci: Analisis, Kinerja, Pegawai

ABSTRACT

ANALYSIS OF CIVIL STATE EMPLOYEES IN THE FIELD OF PROTECTION AND SOCIAL SECURITY REHABILITY IN THE SOSIAL OF WEST DISTRICT

The background of the problem in this thesis is the performance of civil servants in handling social assistance or PKH (Family hope program) still not good, lack of staff discipline and poor service towards society. This study aims to determine employee performance barriers to civil servants in the rehabilitation sector social protection and security at the west nias district social service. This study uses qualitative methods as data analysis. Data source in this research is the Head of Social Service, Head of Division, Head of Section rehabilitation and social protection and security for the poor. Data on collect based on data collection techniques, namely observation, interviews, documentation and data triangulation. For indicators used the theory of Agus Dwiyanto. 2006 The results show the performance of civil servants in Rehabilitation Sector, Social Protection and Security at the District Social Service West Nias, seen from the level of productivity, service quality, responsiveness, responsibility, accountability is still not good.

Keywords: Analysis, Performance, Employe

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Robin Markus Putra Waruwu, anak dari Atoni Waruwu dan Yuima Halawa. Lahir di Desa Ambukha Dusun III Tulumbaho pada 28 Maret 1999, dua puluh dua tahun silam. Penulis anak ke 1 (satu) dari 5 (lima) bersaudara.

Penulis bersekolah di Sekolah dasar Negeri 078436 Duria pada tahun 2005, selanjutnya pada tahun 2011 penulis melanjutkan sekolah di SMP Negeri 4 Lolofitu Moi, kemudia pada tahun 2014 penulis melanjutkan sekolah di SMK Negeri Lolofitu Moi. 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 **“ANALISIS KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA BIDANG REHABILITAS DAN JAMINAN SOSIAL DI DINAS SOSIAL KABUPATEN NIAS BARAT”**.

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 BB, S.Sos, MAP selaku Dekan kemahasiswaan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
3. Bapak Dr. adam M.AP selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si, selaku Pembimbing II yang telah mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Riri Rezeki Hariani S.Sos, MAP selaku Sekretaris dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

7. Orang tua, saudara-saudara penulis atas doa, dukungan, bimbingan serta motivasi yang telah diberikan selama ini.
8. Bapak Drs Ekonomi Daeli, M.M selaku kepala Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat, yang telah mengizinkan peneliti untuk melaksanakan penelitian ini.
9. Semua Informan yang telah mendukung memberikan informasi yang sangat berguna dalam penelitian ini.
10. Sahabat saya Darma Kasih Halawa dan Destin Sulaini Farasi yang sudah meluangkan waktu untuk membantu penelitian dilapangan.
11. Teman-teman mahasiswa Administrasi Publik stambuk 2017, yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan doa.

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

Medan, April 2021

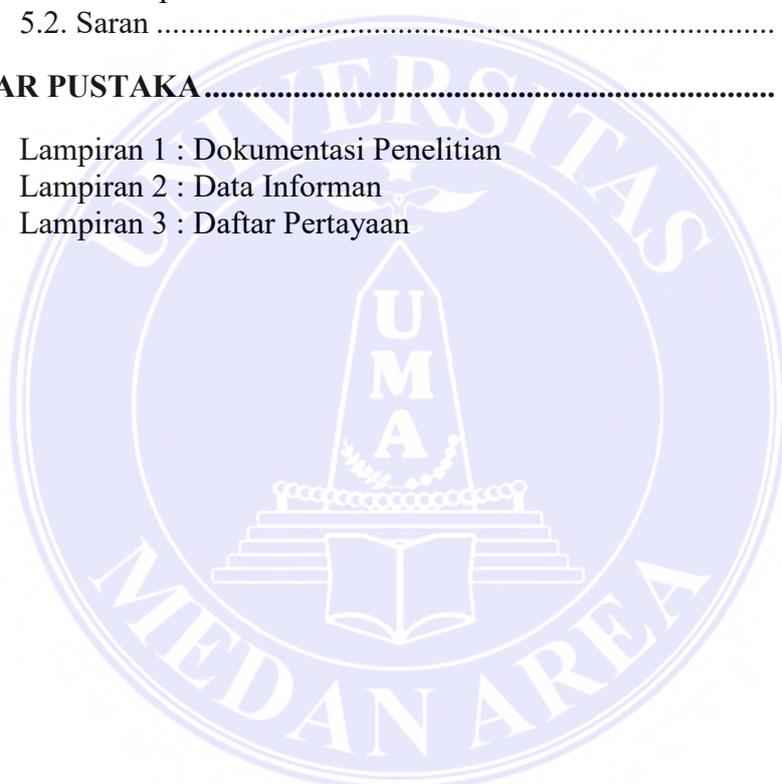
Robin Markus Putra Waruwu

178520053

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRAK	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Pengertian Analisis	6
2.1.2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.1.3. Pengertian Kinerja	10
2.1.4. Pengertian Pengukuran Kinerja	11
2.2. Pengertian Pegawai Negeri Sipil	12
2.2.1 Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.....	13
2.2.2 Indikator Mengukur Kinerja Pegawai.....	14
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	16
2.2.4 Penelitian Relevan	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Jenis Penelitian	27
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.3. Informan Penelitian.....	30
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5. Metode Analisis Data.....	33
3.6. Konsep Operasional	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Hasil Penelitian	36
4.1.1. Sejarah Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat	36
4.1.2. Visi dan Misi Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat	38
4.1.3. Struktur Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat	40

4.1.4. Fungsi Bidang Rehabilitas, Perlindungan Dan Jaminan Sosial.....	40
4.1. Pembahasan	45
4.2.1. Faktor Produktivitas.....	45
4.2.2. Kualitas Layanan	49
4.2.3. Responsivitas	54
4.2.4. Responsibilitas	60
4.2.5. Akuntabilitas	59
4.3. Hambatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Bidang Rehabilitas Perlindungan dan Jaminan Sosial	63
BAB V PENUTUP	71
5.1. Kesimpulan	71
5.2. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
Lampiran 1 : Dokumentasi Penelitian	
Lampiran 2 : Data Informan	
Lampiran 3 : Daftar Pertayaan	



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	26
Bagan 4.1.3. Struktur Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat	39



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Waktu Penelitian	29



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menghadapi tantangan sumber daya manusia, perubahan lingkungan dan perkembangan teknologi yang sangat luar biasa, telah membuat perubahan yang sangat besar dan mempengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat diseluruh dunia. Perubahan itu juga akan mempengaruhi kemampuan suatu organisasi untuk bersaing dan mempertahankan keberadaannya. Sumber daya manusia merupakan orang-orang yang bekerja dilingkungan organisasi pemerintahan, swasta maupun nirlaba, yang disebut dengan pegawai, karyawan, personel, pimpinan atau pekerja, tenaga kerja, buruh dan lain-lain berhubungan dengan perencanaan sumber daya manusia dan memanfaatkan tenaga kerja secara lebih efektif dan efisien, yang dapat disebabkan oleh tantangan yang dihadapi organisasi, ketersediaan pegawai secara internal dan eksternal, peningkatan karier dalam aspek pengembangan sumber daya manusia, kepuasan kerja dan motivasi kerja.

Dalam era globalisasi dan seiring dengan kemajuan zaman, sebagai suatu instansi pemerintah yang melayani masyarakat, instansi pemerintah juga dituntut menyesuaikan diri dengan lingkungan dan perkembangan-perkembangan yang terjadi serta terus melakukan perubahan-perubahan. Tercapainya tujuan organisasi sangat ditentukan dari kinerja pegawai dalam menjalankan tugas.

Kinerja adalah mendeskripsikan tentang tahap pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam sebuah organisasi. Pegawai ialah keahlian yang begitu di butuhkan karena pegawai salah satu unsur aparatur yang secara kelambagaan menjadi bagian dari tata kelola pemerintahan untuk menyelesaikan kewajiban utama dan fungsinya dalam pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat. Kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan partisipasi kepada organisasi. Kinerja pegawai adalah salah satu faktor yang dapat mengubah kemajuan organisasi. Semakin meningkat kinerja pegawai maka harapan organisasi semakin mudah dicapai, begitu pula sebaliknya yang terjadi apabila kinerja pegawai rendah atau tidak baik maka kegiatan yang telah direncanakan tidak dapat berjalan dengan baik dan organisasi sulit untuk mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kabupaten Nias Barat merupakan salah satu Kabupaten di Sumatera Utara, Indonesia, kabupaten ini terdiri dari 8 kecamatan dan 105 desa. Adapun jumlah penduduk secara keseluruhan yang ada dikabupaten Nias Barat adalah 91.140 jiwa dan terdiri dari 19.66 rumah tangga. Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah faktor keuangan daerah sangat berpengaruh dengan pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana tercantum dalam Undang-undang No.32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dimana membagi urusan pemerintahan daerah menjadi kewajiban dan hak pilihan.

Data penerima PKH (Program Keluarga Harapan) Tahun 2020 sebanyak 8.075 KK yang terealisasi sebanyak 6.025 KK sedangkan yang belum terealisasi 2.050 KK sumber data di ambil dari Bapak Anuar Jaya Gulo, S.Kep. Dari data PKH (Program Keluarga Harapan) menyebabkan Protes dari masyarakat Bapak Agus Riki Zai Desa Tuwuna Kecamatan Mandrehe karena yang berhak menerima PKH tidak menerima bantuan PKH tetapi yang tidak berhak menerima bantuan PKH ini terjadi karena data yang kurang akurat sehingga masyarakat menilai kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Bidang Rehabilitas Perlindungan dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat Kurang Baik.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang: **“Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Bidang Rehabilitas Perlindungan Dan Jaminan Sosial Di Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini ialah:

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Bidang Rehabilitas Perlindungan dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat?
2. Apa hambatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Bidang Rehabilitas Perlindungan dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, yang menjadi tujuan dalam penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Bidang Rehabilitas Perlindungan dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat?
2. Untuk mengetahui Hambatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Bidang Rehabilitas Perlindungan dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat?

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berfaedah bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang Administrasi Publik, Manajemen Sumber Daya Manusia dan juga yang berkaitan dengan penempatan pegawai.

1.4.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

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

b. Bagi Civitas Akademika

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai masukan, pertimbangan dan perbandingan bagi kalangan akademisi, mengenai analisis kinerja pegawai, serta dapat menjadi acuan pada penelitian selanjutnya yang relevan atau sejenis.

c. Bagi Bidang Realibilitas Perlindungan Dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam analisis kinerja pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian Analisis

Dalam kehidupan manusia kegiatan analisis tentunya akan selalu ada, baik dalam pembelajaran, penelitian dan pekerjaan lainnya. Kata analisis di ambil dari bahasa Yunani kuno yakni “Analisis” yang berarti melepaskan. Kata analisis di terjemahkan ke dalam bahasa Inggris menjadi ‘*analysis*’ yang kemudian juga diserap ke dalam bahasa Indonesia menjadi ”analisis”. Analisis dalam pengertiannya adalah aktivitas yang membuat beberapa kegiatan seperti mengurai, membedakan memilih sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya. Dalam pengertian yang lainnya analisis adalah sikap terhadap sesuatu (benda, fakta, fenomena) sampai mampu membagi menjadi beberapa bagian-bagian, serta mengenal kaitan antara kaitan tersebut dalam keseluruhan.

Adapun pengertian analisis menurut (Indra Muda 2017:28) adalah suatu perbuatan untuk memahami secara cermat suatu objek hingga mengetahui keadaan yang sebenarnya. Pengertian analisis menurut Gunawan (Wiradi 2006 :12) adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan misalnya kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diinginkan sehingga dapat di usulkan perbaikan-perbaikannya. Hal yang sama juga di sampaikan (Sofyan Syafiri, 2009) bahwa analisis adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi terkecil.

Berdasarkan pengertian diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa analisis merupakan aktivitas yang memuat kegiatan yang dimana memecahkan, memilih pokok-pokok dalam menyelesaikan masalah.

2.1.2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia mengatur hubungan dan peranan sumber daya yang dimiliki oleh setiap orang secara efisien dan efektif serta digunakan secara baik sehingga dapat mencapai tujuan organisasi. Berikut ini definisi dari manajemen sumber daya manusia. Mary Parker Follett dalam (Handoko 2009:8) mengartikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.

Menurut M. Manullang dalam Adi (Sulistyo Nugroho 2018:7) mengemukakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu pencatatan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, pengawasan terhadap sumber daya manusia supaya dapat tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut (Handoko 2009:8) mengukapkan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Adapun menurut Tjutju dalam (Mila Badriyah 2017:143) Sumber daya manusia adalah aset organisasi yang sangat penting, sehingga fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya. Betapapun modern teknologi yang digunakan, atau seberapa banyak dana yang disiapkan, tanpa sumber daya manusia yang profesional, semuanya tidak bermakna.

Menurut (Sinambela 2016:65) berpendapat bahwa sumber daya manusia merupakan terjemahan dari *human resource*. *Human* diartikan manusia,

sedangkan *resource* adalah sumber sehingga terjemahan langsungnya adalah sumber manusia sebagaimana diterjemahkan di Malaysia.

Dari defenisi diatas manajemen sumber daya manusia dapat diartikan suatu ilmu, alat manajerial atau kebijakan untuk mengatur hubungan dan peranan sumber daya yang dimiliki individu untuk dimanfaatkan dengan baik, supaya tujuan organisasi dapat dicapai.

Tujuan manajemen sumber daya manusia secara tepat sangatlah sulit dirumuskan karena sifatnya berbeda-beda dan tergantung pada pentahapan perkembangan yang terjadi pada masing-masing organisasi. Cushway dalam (Priyono 2010:9) mengemukakan tujuan manajemen sumber daya manusia, sebagai berikut:

1. Memberi pertimbangan manajemen dalam melaksanakan kebijakan sumber daya manusia untuk menentukan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan melaksanakan kewajiban pekerjaan secara legal.
2. Mengimplementasikan dan mematuhi semua kebijakan dan prosedur Sumber daya manusia yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
3. Membantu dalam mengarahkan keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi sumber daya manusia.
4. Memberikan motivasi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya.

5. Menangani berbagai permasalahan dan situasi yang sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
6. Mempersiapkan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi.
7. Bertindak dalam pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen SDM.
8. Memperbaiki tingkat produktifitas.
9. Memperbaiki kualitas kehidupan kerja.
10. Membuktikan bahwa organisasi telah memenuhi aspek-aspek legal.
11. Produktifitas adalah sasaran organisasi yang sangat penting. Dalam hal ini manajemen sumber daya manusia dapat berperan dalam meningkatkan produktifitas organisasi. Organisasi yang telah mencapai tingkat produktifitas tinggi di dalamnya terdapat praktek manajemen sumber daya manusia yang unik.
12. Organisasi memilih peran sumber daya manusia menurut tingkat partisipasinya di dalam pembuatan keputusan bisnis yang menerapkan strategi bisnis.
13. Organisasi memfokuskan penggunaan sumber daya yang tersedia dimasukan pada fungsi-fungsi sumber daya manusia dalam mengatasi setiap kendala sebelum menambah program baru atau mencari sumber daya tambahan.
14. Staf sumber daya manusia organisasi berpikir untuk merencanakan program dan berkomunikasi dengan manajemen lini.

15. Manajemen lini berbagi tugas dan tanggungjawab untuk seluruh program sumber daya manusia.
16. Staf perusahaan melakukan pengolahan pada tanggung jawab untuk perumusan kebijakan sumber daya manusia dan administrasi program pada seluruh tingkatan organisasional.

2.1.3. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan performans atau unjuk kerja, kinerja dapat disebut sebagai prestasi kerja atau pelaksanaan kerja atau hasil untuk kerja. Agus w. Smith mengatakan bahwa : *“performance is output derives from processes humen otherwise”*. Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang dilakukan manusia. Maiar mengungkapkan penilaian kinerja atau prestasi kerja sebagai suatu kesuksesan yang dihasilkan individu dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Menurut Indra Bastian (dalam Yani, 2012:118) kinerja ialah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program dan kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategik planning*) suatu organisasi.

Menurut Hussein Fattah (Smith dan Millership 2017 :9) kinerja berarti suatu hasil akhir. Kinerja adalah titik akhir orang, sumber daya dan lingkungan tertentu yang dikumpulkan bersama dengan maksud untuk menghasilkan hal-hal tertentu. Sejauh interaksi ini memberikan hasil tingkat atau mutu yang di kehendaki pada level yang disepakati, kinerja baik atau mungkin luar biasa sebaliknya apabila hasil itu mengecewakan, apapun alasannya kinerja akan dinilai buruk atau merosok.

Menurut Mangkunegara (dalam Fahmi, 2016:74) mendefinisikan kinerja atau prestasi kerja adalah sebagai hasil kerja seorang secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya berdasarkan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam suatu kurun waktu yang ditetapkan.

Menurut Robins (dalam Kasmir, 2016:183) kinerja adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan atau *ablity* (A), motivasi (M), dan kesempatan

atau *opportunity* (O), yaitu kinerja = f (A x M x O), artinya kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi, dan kesempatan.

Menurut (Mangkunegara 2009) kinerja pegawai berarti hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas yang sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

2.1.4. Pengetian Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan proses penetapan standar hasil akuisisi, program dan permodalan yang dilakukan perusahaan atau organisasi. Pengukuran kinerja adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mengukur nilai perusahaan atau kinerja pegawai dalam suatu instansi pemerintah. Pengukuran yang dilakukan nantinya akan di pakai dalam memberikan umpan balik dalam bentuk tindakan yang praktis dan tepat dan memberi informasi mengenai prestasi, implementasi, dan titik perencanaan dan penanganan suatu kegiatan.

Menurut (Dwi Sulisworo 2009) pengukuran kinerja adalah kemampuan untuk mengelola informasi untuk mengambil keputusan yang mampu membawa keberhasilan organisasi dalam pelaporan atau program yang berjalan yang harus diselesaikan untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan.

Menurut (Mahmudi 2010) pengukuran kinerja adalah proses evaluasi kemajuan pekerjaan pada pencapaian tujuan dan target yang sudah di putuskan, meliputi informasi mengenai ketepatan pemakaian sumber daya dan penghasilan mutu barang atau jasa, serta kesejahteraan antara kinerja dengan sasaran juga efektifan tindakan dalam mengapai tujuan.

Menurut (Mangkunegara 2009 :141) kinerja pegawai tersebut dapat diukur dari :

1. Pengetahuan tentang pekerjaan
2. Kualitas kerja
3. Produktivitas
4. Adaptasi
5. Kerja sama
6. Tanggungjawab
7. Kemampuan berkomunikasi dan berinteraksi

2.2. Pengertian Pegawai Negeri Sipil

Dalam pengertian mengenai Pegawai Negeri sipil tidak terlepas dari undang-undang Republik Indonesia nomor 5 tahun 2014 tentang aparatur sipil Negara di mana pada undang undang tersebut masyarakat baik pegawai negeri sipil maupun pejabat pemerintah dengan perjanjian kerja di berikan kesempatan untuk menduduki jabatan suatu instansi pemerintah. Dalam perundang-undangan nomor 5 tahun 2014 tentang aparatur sipil Negara juga di jelaskan sebagai berikut:

1. Aparatur sipil negara yang selanjutnya di singkat ASN merupakan profesi bagi Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
2. Pegawai Aparatur Sipil negara yang selanjutnya disebut ASN adalah pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dan suatu jabatan pemerintahan

atau disertai tugas Negara lainnya dan digaji berdasarkan perundang-undangan

3. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya di singkat PNS adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat-syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.
4. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya di singkat PNS adalah warga negara indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang di angkat berdasarkan perjanjian kerja jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintah.

2.2.1. Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil

Pekerjaan seseorang tidak akan tampak hasilnya jika tidak dilakukan suatu penilaian. Artinya perlu adanya usaha untuk menilai hasil atau perilaku kerja pegawai, sehingga akan dapat diketahui apakah pegawai sudah melakukan pekerjaan secara baik dan benar atau belum. Jika sudah melakukan sesuatu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka tentu akan memperoleh imbalan atau penghargaan. Akan tetapi, jika tidak mencapai atau belum mencapai, maka perlu dilakukan evaluasi. Dari hasil evaluasi baru dapat ditentukan apakah seseorang berkinerja atau tidak dan bagi yang belum berkinerja baik, maka perlu dicari penyebab dan jalan keluarnya.

Penilaian kinerja adalah salah satu sistem yang dilakukan secara periodik untuk melakukan evaluasi kinerja seseorang. Penilaian kinerja merupakan suatu pedoman yang diharapkan dapat menampilkan prestasi kerja para pegawai secara teratur (Kasmir, 2016:185).

2.2.2. Indikator Mengukur Kinerja Pegawai

Indikator kinerja *performance indicators* terkadang dipergunakan secara bergantian dengan ukuran kinerja (*performance measures*). Sementara itu, indikator kinerja digunakan untuk kegiatan yang hanya dapat ditetapkan secara lebih kualitatif atas dasar perilaku yang dapat diperhatikan. Indikator kinerja juga mengajurkan sudut pandang *prospektif* (harapan kedepan) dari pada *retrospektif* (melihat kebelakang). Hal ini dapat memperlihatkan jalan pada aspek kinerja yang perlu diobservasi.

Adapun indikator yang digunakan dalam Penelitian ini adalah Teori Agus Dwiyanto 2006 (dalam Rahma, 2019:14) adalah sebagai berikut :

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat kemampuan, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada dasarnya dapat dipahami sebagai rasio antara *input* dan *output*. Konsep produktivitas dirasa terlalu sedikit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan public untuk dimiliki hasil yang diinginkan sebagai salah satu indikator kinerja penting. Dimensi dari indikator produktivitas ialah efektivitas yang menuju pada pencapaian untuk kerja yang lebih maksimal dan efisiensi serta berkaitan dengan upaya membandingkan *input* (masukan) dengan bagaimana pekerjaan tersebut terlaksana.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan cenderung menjadi sangat berguna dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Kepuasan masyarakat dapat menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik. Banyak pandangan negatif yang dibuat mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang dapat diterima dari organisasi publik. Adapun dimensi dari kualitas layanan ini adalah ketepatan waktu pelayanan, akurasi layanan, kesopanan atau keramahan dan tanggung jawab.

3. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi dalam mengetahui kebutuhan instansi atau masyarakat, membuat agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan kegiatan pelayanan publik sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja organisasi publik karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas sangat digunakan dalam pelayanan publik karena merupakan daya tanggap organisasi publik terhadap kebutuhan instansi dan aspirasi masyarakat yang dilayaninya apabila instansi terkait berhubungan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat. Responsivitas yang rendah dapat ditunjukkan dengan tidak satu arah antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.

Hal tersebut lebih menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi publik memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula. Dimensi dari

responsivitas adalah daya tanggap, kecepatan pelayanan, kecermatan melayani, dan ketepatan dalam melayani.

4. Responsibilitas

Merupakan salah satu konsep yang menjalankan persesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau dengan kebijakan organisasi, baik yang *eksplisit* maupun *implisit*. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada waktu ketika berbenturan dengan responsivitas. Dimensi dari responsibilitas adalah daya tanggap, produktif, ketepatan waktu, dan disiplin kerja.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk kepada para *stakeholder*-nya yang dipilih oleh oleh rakyat. Asumsinya adalah bahawa *stakeholder* tersebut dipilih oleh rakyat. Dalam hal ini, konsep dasar akuntabilitas dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan masyarakat banyak.

Kinerja pada tingkat organisasi berkaitan dengan usaha mewujudkan visi organisasi, dimana visi organisasi merupakan arah yang menentukan kemana organisasi akan dibawa dan apa yang akan dicapai oleh organisasi untuk masa depan. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang pada masyarakat.

2.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kualitas dan kuantitas pegawai harus sesuai dengan kebutuhan organisasi yang bersangkutan agar lebih efektif dan efisien menunjang

tercapainya tujuan. Dengan demikian, gairah kerja dan kedisiplinan akan lebih baik serta efektif menunjang terwujudnya tujuan perusahaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut (Mungkunegara 2017) yaitu :

1. Faktor kemampuan, kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan reality. Pegawai yang memiliki kemampuan dengan pendidikan yang memadai sesuai dengan pekerjaannya dan terampil dalam melakukan pekerjaan sehari-hari maka akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.
2. Faktor motivasi, motivasi terbentuk dari sikap seseorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi adalah suatu kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut (Kasmir 2016:189) ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan dan keahlian

Merupakan kemampuan atau keahlian yang dimiliki setiap individu dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan. Artinya pegawai yang memiliki kemampuan dan keahlian yang lebih baik, maka akan memberikan kinerja baik pula, demikian pula sebaliknya bagi pegawai yang tidak memiliki kemampuan untuk penyelesaian pekerjaannya secara benar, maka akan memberikan hasil yang kurang baik pula, yang pada akhirnya akan menunjukkan kinerja yang kurang baik. Dengan demikian kemampuan dan keahlian akan mempengaruhi kinerja seseorang.

2. Pengetahuan

Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya. Artinya dengan mengetahui pengetahuan tentang pekerjaan akan memudahkan seseorang untuk melakukan pekerjaan, demikian pula sebaliknya jika pegawai kurang memiliki pengetahuan tentang pekerjaannya, maka pasti akan mengurangi hasil atau kualitas pekerjaannya yang pada akhirnya akan memengaruhi kinerjanya. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengetahuan tentang pekerjaan akan mempengaruhi kinerja.

3. Rancangan Kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan pegawai dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar. Sebaliknya jika suatu pekerjaan tidak memiliki rancangan pekerjaan yang baik maka akan sulit untuk menyelesaikan pekerjaan diciptakan untuk memudahkan pegawai dalam melakukan pekerjaannya. Dengan demikian, rancangan pekerjaan akan mampu meningkatkan kinerja pegawai.

4. Kepribadian

Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik, akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik. Demikian pula sebaliknya bagi pegawai yang memiliki

kepribadian atau karakter yang buruk, akan bekerja secara tidak sungguh dan kurang bertanggung jawab dan pada akhirnya hasil pekerjaannya pun kurang baik dan tentu saja hal ini akan memengaruhi kinerja yang ikut buruk pula. Artinya bahwa kepribadian atau karakter akan mempengaruhi kinerja.

5. Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika pegawai memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak organisasi), maka pegawai akan terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik. Pada akhirnya dorongan baik dalam maupun dari luar diri seseorang akan menghasilkan kinerja yang baik, demikian pula sebaliknya jika pegawai tidak terdorong untuk melakukan pekerjaannya maka hasilnya akan menurunkan kinerja pegawai itu sendiri. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa motivasi memengaruhi kinerja seseorang. Makin termotivasi seseorang untuk melakukan sesuatu pekerjaan maka kinerjanya akan meningkat, demikian pula sebaliknya makin tidak termotivasi seseorang untuk melakukan pekerjaannya, maka kinerjanya akan turun.

6. Kepemimpinan

Merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya. Sebagai contoh perilaku pemimpin yang menyenangkan, mengayomi, mendidik dan membimbing tentu akan membuat bawahan senang dengan mengikuti apa yang diperintahkan oleh atasannya. Hal ini tentu dapat meningkatkan kinerja bawahannya. Demikian pula jika perilaku pemimpin yang tidak menyenangkan, tidak mengayomi, tidak mendidik dan tidak membimbing

akan menurunkan kinerja bawahannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan mempengaruhi kinerja.

7. Gaya Kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya. Sebagai contoh gaya suatu sikap seorang pemimpin yang demokratis tentu berbeda dengan gaya pemimpin yang otoriter. Dalam pelaksanaannya gaya kepemimpinan ini dapat diterapkan sesuai dengan kondisi organisasinya. Misalnya untuk organisasi tertentu dibutuhkan gaya demokrasi atau otoriter, dengan alasan tertentu pula. Gaya kepemimpinan atau sikap pemimpin ini dapat mempengaruhi sikap karyawan.

8. Budaya Organisasi

Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota anggota suatu organisasi. Kepatuhan anggota organisasi mengikuti kebiasaan atau norma ini akan mempengaruhi kinerja seseorang atau kinerja organisasi. Demikian pula jika tidak mematuhi kebiasaan atau norma-norma maka akan menurunkan kinerja. Dengan demikian budaya organisasi mempengaruhi kinerja karyawan.

9. Kepuasan Kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika bawahan merasa senang, gembira dan suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik. Demikian pula jika seseorang tidak senang, tidak gembira dan tidak suka atas

pekerjaannya, maka akan ikut mempengaruhi hasil kerja bawahan. Dengan demikian kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan.

10. Lingkungan Kinerja

Merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja. Jika lingkungan kerja dapat membuat suasana nyaman dan memberikan ketenangan maka akan membuat suasana kerja menjadi kondusif, sehingga dapat meningkatkan hasil kerja seseorang menjadi lebih baik, karena bekerja tanpa gangguan. Namun sebaliknya jika suasana atau kondisi lingkungan kerja tidak memberikan kenyamanan atau ketenangan, maka akan berakibat suasana kerja menjadi terganggu yang pada akhirnya akan mempengaruhinya dalam bekerja. Dengan demikian lingkungan kerja mempengaruhi kinerja karyawan.

11. Loyalitas

Merupakan kesetiaan bawahan untuk tetap bekerja dan membela organisasi dimana tempatnya bekerja. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan terus berkerja sungguh-sungguh sekalipun organisasinya dalam kondisi yang kurang baik. Pegawai yang setia juga dapat dikatakan pegawai tidak membocorkan apa yang menjadi rahasia organisasi kepada pihak yang lain. Pegawai yang setia atau loyal tentu akan dapat mempertahankan ritme kerja, tanpa terganggu oleh godaan dari pihak lain. Loyalitas akan terus membangun agar terus berkarya menjadi lebih baik dengan merasa bahwa organisasi seperti miliknya sendiri. Pada akhirnya loyalitas dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

12. Komitmen

Merupakan kepatuhan pegawai untuk menjalankan kebijakan atau peraturan organisasi dalam bekerja. Komitmen juga diartikan kepatuhan pegawai kepada janji-janji yang telah dibuatnya. Atau dengan kata lain komitmen merupakan kepatuhan untuk menjalankan kesepakatan yang telah dibuat. Dengan mematuhi janji atau kesepakatan tersebut membuatnya berusaha untuk bekerja dengan baik dan merasa bersalah jika tidak dapat menepati janji atau kesepakatan yang telah dibuatnya akan mempengaruhi kinerjanya. Jadi komitmen dapat mempengaruhi kinerja seseorang.

13. Disiplin Kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu. Kemudian disiplin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepadanya sesuai dengan perintah yang harus dikerjakan. Pegawai yang disiplin akan mempengaruhi kinerjanya.

Jadi untuk meningkatkan kinerja pegawai perlu memperhatikan faktor-faktor penyebab seperti yang telah dikemukakan di atas secara keseluruhan. Artinya masing-masing variabel akan memberikan kontribusi tersendiri terhadap kinerja, baik kinerja pegawai maupun kinerja organisasi. Masing-masing faktor penyebab akan mempengaruhi kinerja baik langsung maupun tidak langsung melalui variabel perantara atau *moderating*.

2.2.4. 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 penelitian yang relevan.

1. Penelitian (Rindah 2019)

Dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah” Adapun hasil penelitian ialah di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Sulawesi Tengah kinerja pegawai menjalankan tugas sesuai dengan pekerjaan baik dalam kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen bekerja.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara.

2. Penelitian (Cliff M. Sunda 2015)

Dalam penelitian ini yang berjudul “Analisis Kinerja Aparatur Sipil Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara” Adapun hasil penelitian adalah untuk mengukur produktivitas kerja aparat kelurahan menggunakan beberapa indikator yaitu: sikap mental atau perilaku aparat kelurahan, kemampuan, serta semangat kerja dari beberapa indikator tersebut menunjukkan pertanggung jawaban bukan hanya secara institusional namun secara pribadi dari bawahan kepada atasan.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara.

3. Penelitian (Tegar Aditya Pratama 2019)

Penelitian ini yang berjudul “Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Sekertariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Cirebon” Adapun hasil penelitian adalah kinerja pegawai di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Cirebon sudah cukup baik walaupun belum optimal sedangkan dalam dimensi kuantitas kurang baik, dalam ketepatan waktu memang sudah cukup baik dalam efektivitas biaya masih belum bisa di manfaatkan secara optimal

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara.

4. Penelitian (Dirk Malaga Kusuma 2013)

Penelitian ini yang berjudul “Analisis kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timur” adapun hasil penelitian adalah kinerja badan kepegawaian daerah atau BKD kabupaten kutai timur, kinerja kepegawaian sudah cukup baik hal ini terlihat dari hasil pekerjaan yang rapi karena telah di dukung sarana dan prasarana yang memadai kinerja pegawai dilihat dari ketepatan masih kurang dari segi ketepatan waktu para pegawai terlihat kurang disiplin, inisiatif pegawai sudah cukup baik.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara.

5. Penelitian (Sandy Tambojang 2012)

Penelitian ini yang berjudul “Analisis kinerja pegawai aparatur sipil Negara dalam pelayanan publik di dinas ke pendudukan dan catatan sipil kabupaten

minahasa selatan“. Adapun penelitian kinerja pegawai ASN dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten minahasan selatan adalah sangat efektifitas kerja pelayanan terhadap masyarakat dan proses pelayanan cenderung di tentukan oleh tingkat kedisiplinan aparat dalam melayani kepentingan masyarakat. Adanya disiplin kerja yang baik dan memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan angket.

2.3. Kerangka Pemikiran

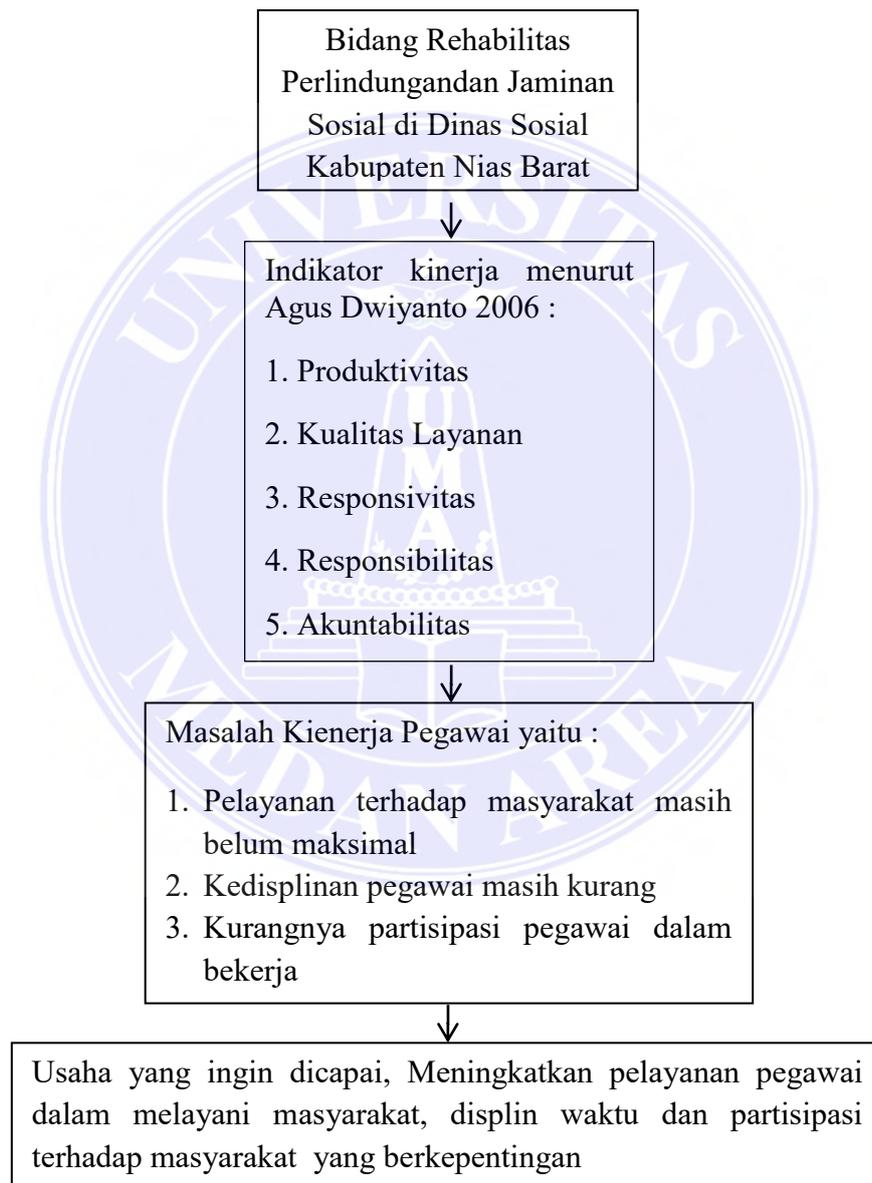
Uma Sekaran dalam (Sugiyono 2015:91) mengemukakan bahwa, kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Dalam proses penelitian perlu dibuat suatu pola atau kerangka pemikiran yang benar dengan memperhatikan konsep teori yang dikemukakan oleh para ahli serta acuan-acuan lain yang dianggap relevan dengan judul penelitian ini. Dari pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa kinerja adalah kemampuan seseorang/kelompok dalam menjalankan tugasnya berdasarkan *skill* dan pengalaman yang kemudian dapat mencapai hasil kerja yang lebih baik didalam suatu organisasi.

Kinerja pegawai sangat berperan penting dalam peningkatan kualitas dan produktivitas organisasi khususnya instansi pemerintah. Ada banyak teori yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pegawai pada sub bagian rehabilitas perlindungan dan jaminan sosial di Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat namun didalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian berdasarkan indikator

penilaian kinerja menurut (Agus Dwiyanto 2006) yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Adapun responsibilitas ini adalah daya tangkap, ketepatan waktu, dan disiplin kerja.

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 (V. Wiratna Sujarweni 2014:5) penelitian merupakan salah satu hal yang penting dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan pendidikan, sekaligus sebagai bagian yang penting dalam perkembangan peradaban manusia. Metode penelitian adalah cara ilmiah (rasional, empiris dan sistematis) yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu untuk melakukan penelitian.

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 (independen) 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).

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan dan berkaitan dengan studi hubungan sosial, hasil yang didapat dari jenis penelitian ini tidak dapat diperoleh dengan prosedur-prosedur statistik.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan, peneliti melakukan penelitian di Bidang Pemberdayaan Sosial Dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat. Jalan Diponegoro, Desa Onolimbu Kecamatan Lahomi. Dimana lokasinya tidak jauh dengan kompleks Kantor Bupati Nias Barat dan penelitian pada bulan Desember 2020 – Januari 2021.

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



No	Kegiatan	Bulan ke :							
		September 2020	Oktober 2020	Nov-20	Desember 2020	Januari 2021	Februari 2021	Maret 2021	Juni-21
1.	Tahap Persiapan Penelitian								
	a. Pengajuan Judul								
	b. Penyusunan Proposal								
	c. Seminar Proposal								
	d. Perbaikan Proposal								
2.	Tahap Pelaksanaan Penelitian								
	a. Pengumpulan Data								
	b. Analisis Data								
	c. Perumusan Hasil Penelitian								
	d. Seminar Hasil								
3.	Tahap Penyelesaian								
	a. Revisi Skripsi								
	b. Sidang Meja Hijau								
	c. Penyerahan Skripsi								

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

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:

1. 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 Bapak Drs. Ekonomi Daeli, M.M, selaku Kepala Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat

2. 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 adalah Feniati Dachi, S.pd selaku Kepala Bidang (Kabid) Rehabilitas Perlindungan dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat

3. 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 adalah Arlina laoi, Amd.keb selaku Kepala seksi Rehabilitas sosial dan penanganan bencana dan bapak Anuar Jaya

Gulo,S.Keb selaku Kepala seksi Perlindungan dan Jaminan sosial dan 8 (Delapan) orang masyarakat fakir miskin/Kecamatan yang terdiri dari Nima halawa, Agus riki zai, Destria Lombu, Baza'aro Daeli, Sandi Golu, Potensi Halawa, Anuar Laia, dan Arisman Mendrofa

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono 2015:308) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), dan dokumentasi.

a. Observasi (pengamatan)

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2015:203) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis.

b. *Interview* (wawancara)

Menurut Esterberg dalam (Sugiyono 2015:317) wawancara didefinisikan sebagai berikut. *“a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic”*. Artinya wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat di konstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Sedangkan menurut Susan Stainback dalam (Sugiyono 2015:318) mengemukakan bahwa dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.

c. Dokumentasi

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*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

d. Triangulasi Data

Triangulasi data digunakan sebagai proses memantapkan derajat kepercayaan (kredibilitas/validitas) dan konsistensi (realibilitas) data, serta bermanfaat juga sebagai alat bantu analisis data. Menurut (Sugiyono 2014:83) triangulasi data adalah sebagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber.

Berdasarkan pengumpulan data ini, peneliti memakai triangulasi dengan tujuan untuk menggali kebenaran informasi tertentu dengan berbagai sumber untuk memperoleh data. Selain menggunakan wawancara dan observasi peneliti juga menggunakan dokumen tertulis, catatan pribadi, catatan resmi sehingga

menghasilkan bukti atau data yang berbeda. Adapun triangulasi data dalam penelitian ini akan membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Selain itu juga peneliti bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek informasi tersebut.

3.5. Metode Analisis Data

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

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 dilapangan 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 merangkum, 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.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan.

3.6. Konsep Operasional

Konsep operasional adalah suatu konsep yang memiliki sifat abstrak atau sebuah alat penelitian karena salah satu proses pengumpulan data. Yang menjadi konsep operasional dalam penelitian ini yaitu :

a. Produktivitas

Produktivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya sumber daya di atur dan di dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal dan dapat di gunakan sebagai tolak ukur keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan.

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah suatu prestasi atau pencapaian dalam pelayanan terhadap masyarakat bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenal kebutuhan masyarakat serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

d. Responsibilitas

Responsibilitas adalah kewajiban atau moral dalam menyelesaikan tugas dan kepercayaan yang telah di berikan oleh atasan.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah sebuah konsep pertanggungjawaban atas tugas dan tanggungjawab yang di berikan. Akuntabilitas sangat berguna dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah di berikan kepadanya.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilaksanakan, diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Kinerja pegawai negeri sipil di Bidang Rehabilitas Perlindungan dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat masih kurang baik berdasarkan hasil yang di dapatkan peneliti.
 - a. Kinerja pegawai negeri sipil berdasarkan Produktivitas atau kualitas pelayanan pegawai dan Memprioritaskan pekerjaan masih kurang baik di sebabkan karena pegawai negeri sipil sibuk dengan pekerjaan lainnya serta lalai dalam melayani masyarakat
 - b. Kinerja pegawai negeri sipil dalam Kualitas layanan atau ketepatan waktu pelayanan, akurasi layanan, kesopanan atau keramahan dan tanggung jawab masih kurang baik di sebabkan kinerja pegawai negeri sipil ketepatan waktu pelayanan belum sesuai dengan peraturan pegawai negeri sipil.
 - c. Kinerja pegawai negeri sipil dalam Responsivitas atau kecepatan pelayanan, kecermatan pelayanan dan ketepatan dalam melayani masyarakat berkepentingan masih kurang baik di sebabkan kinerja pegawai negeri sipil kurang responsivitas dalam melayani masyarakat yang berkepentingan.

- d. Kinerja pegawai negeri sipil dalam tingkat responsibilitas atau daya tanggap, ketepatan waktu dan disiplin kerja di bidang rehabilitas perlindungan dan jaminan sosial masih kurang baik di sebabkan kinerja pegawai negeri sipil kurang responsibilitas dalam melayani masyarakat dan perlu di evaluasi kedepan.
 - e. Kinerja pegawai negeri sipil dalam akuntabilitas atau tanggung jawab dan taat pada aturan masih kurang baik di sebabkan kinerja pegawai negeri sipil kurang bertanggungjawab dan taat pada aturan yang telah di tetapkan oleh pimpinan.
2. Hambatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Bidang Rehabilitas Perlindungan dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat ialah kekurangan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang kurang memadai, serta kedisiplinan waktu pegawai negeri sipil.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kinerja pegawai negeri sipil di Bidang Rehabilitas Perlindungan dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat Penulis memberikan saran sebagai berikut:

- a. Perlu evaluasi secepatnya kinerja pegawai negeri sipil agar masyarakat yang mengusulkan sebagai penerima PKH (Program Keluarga Harapan) bisa secepatnya mendapatkan bantuan sosial.
- b. Dinas sosial agar melakukan penambahan saranan dan prasarana serta penambahan pegawai negeri sipil di bidang rehabilitas perlindungan dan jaminan sosial di Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Afrizal, (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Badriyah, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Pustaka Setia
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Penerbit Erlangga
- Mulyadi, D. (2018). *Administrasi publik untuk pelayanan publik*, Bandung: penerbit Alfabeta
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*, Jakarta: Bumi Aksara
- Handoko, T. H. (2009). *Manajemen*, Yogyakarta: BPFY Yogyakarta
- Hasibuan, M. S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Priyono, (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Surabaya: Zifatama Publisher
- Siagian, S. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara
- _____, (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta
- _____, (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Yani, H. M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Mitra Wacana Media
- Yuniarsih, dkk. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Alfabeta
- Hardiyansyah M. Si, (2012). *System Administrasi Dan Manajemen Sumberdaya Manusia*, Bogor : Ghalia Indonesia.

Skripsi dan Jurnal

Rindah, (2019). *Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Sekertariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Cirebon*, Skripsi Universitas Tadulako. Sulawesi Tengah

Cliff, M. (2015). *Analisis Kinerja Aparatur Sipil Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara*, Skripsi Universitas Sam Ratulangi. Sulawesi Utara

Tegar A. P. (2019). *Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Sekertariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Cirebon*, Skripsi Universitas Swadaya Gunung Jati. Cirebon

Dirk, M. K. (2013). *Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timur*, Skripsi Universitas Mulawarman. Kalimantan Timur

Sandy, T. (2012). *Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasan Selatan*, Skripsi Universitas Sam Ratulangi. Sulawesi Utara

Peraturan Perundang-undangan dan Dokumen Lainnya

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

LAMPIRAN

Lampiran 1: Dokumentasi Penelitian



Dokumentasi penelitian setelah wawancara dengan informan kunci yaitu Kepala dinas bapak Drs. Ekonomi Daeli, M.M. (Wawancara pada hari Jumat, 18 Desember 2020 pukul 09:00 WIB)



Dokumentasi peneliti setelah wawancara dengan informan utama yaitu Kepala Bidang Rehabilitas Perlindungan dan Feniati Dachi S.Pd.(Wawancara pada hari Selasa, 22 Desember 2020 Pukul 10:00 WIB)



Dokumentasi peneliti setelah wawancara dengan informan tambahan pegawai negeri sipil Arlina laoli, Amd,Keb (Wawancara pada hari Senin, 28 Desember 2020 pukul 13:30 WIB)



Dokumentasi peneliti setelah wawancara dengan informan tambahan Pegawai Negeri Sipil Yaitu Kepala Seksi Perlindungan Dan Jaminan Sosial Anuar jaya Gulo, S.Kep (Wawancara pada hari Senin 2021, pukul 08:45 WIB)



Dokumentasi peneliti setelah wawancara dengan informan tambahan masyarakat yaitu ibu nima Desa Ambukha Kecamatan Lolofitu Moi (Wawancara pada hari Selasa, 5 Januari 2021 Pukul 10:45 WIB).



Dokumentasi peneliti setelah wawancara dengan informan tambahan masyarakat yaitu Agus Riki Zai Desa Tuwuna Kecamatan Mandrehe (Wawancara pada hari Selasa, 5 Januari 2021 Pukul 13:30 WIB)



Dokumentasi peneliti setelah wawancara dengan informan tambahan masyarakat yaitu Destria Lombu Desa Lawelu Kecamatan Ulumoro'o (Wawancara pada hari Selasa, 5 Januari 2021 Pukul 16:00 WIB)



Dokumentasi peneliti setelah wawancara dengan informan tambahan masyarakat yaitu Baza'aro Daeli Desa Onolimbu Kecamatan Lahomi (Wawancara pada hari Rabu, 6 Januari 2021 Pukul 10:00 WIB)



Dokumentasi peneliti setelah wawancara dengan informan tambahan masyarakat yaitu sandi gulo desa balodono kecamatan mandrehe utara (Wawancara pada hari Rabu, 6 Januari 2021 Pukul 13:00 WIB)



Dokumentasi peneliti setelah wawancara dengan informan tambahan masyarakat yaitu potensi halawa desa lasara bagawu kecamatan mandrehe barat (Wawancara pada hari Rabu, 6 Januari 2021 Pukul 15:30 WIB)



Dokumentasi peneliti setelah wawancara dengan informan tambahan masyarakat yaitu anuar laia desa onozalukhu you kecamatan moro'o (Wawancara pada hari Rabu, 6 Januari 2021 Pukul 17:00 WIB)



Dokumentasi peneliti setelah wawancara dengan informan tambahan masyarakat yaitu Arisma Mondrofa Desa Bawasawa Kecamatan Sirombu (Wawancara pada hari Kamis, 7 Januari 2021 Pukul 11:00 WIB)



Kantor Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat



Foto bersama Bapak Kepala Dinas Sosial Nias

Lampiran 2: Informan Penelitian

1. Informan Kunci

Nama : Drs. Ekonomi Daeli, M.M.

Alamat : Jalan demokrasi desa onolimbu

Jenis Kelamin : Laki – Laki

Usia : 57 tahun

Jabatan : Kepala Dinas Sosial

2. Informan Utama

Nama : Feniati Dachi, S.Pd

Alamat : Jalan Onolimbu kecamatan lahomi

Jenis kelamin : Perempuan

Usia : 52 tahun

3. Informan Tambahan (Pegawai Negeri Sipil)

Nama : Arlina Laoli, Amd. Keb

Alamat : Jalan Cirebon kecamatan lahomi

Jenis kelamin : Perempuan

Usia : 43 tahun

4. Informan Tambahan (Pegawai Negeri Sipil)

Nama : Anuar Jaya Gulo, S.kep

Alamat : Jalan tepuling kecamatan lahomi

Jenis kelamin : Laki-Laki

Usia : 39 tahun

5. Informan Tambahan (Mayarakat)

Nama : Nima Halawa

Alamat : Dusun III tulumbaho desa ambukha kecamatan lolofitu
moi

Jenis kelamin : Perempuan

Usia : 40 tahun

6. Informan Tambahan (Mayarakat)

Nama : Agus Riki Zai

Alamat : Desa tuwuna kecamatan mandrehe

Jenis kelamin : Laki-Laki

Usia : 41 tahun

7. Informan Tambahan (Mayarakat)

Nama : Destria Lombu

Alamat : Desa Lawelu kecamatan Ulumoro'o

Jenis kelamin : Perempuan

Usia : 39 tahun

8. Informan Tambahan (Mayarakat)

Nama : Baza'aro Daeli

Alamat : Desa onolimbu kecamatan lahomi

Jenis kelamin : Laki-Laki

Usia : 44 tahun

9. Informan Tambahan (Mayarakat)

Nama : Sandi Gulo

Alamat : Desa balodono kecamatan mandrehe utara

Jenis kelamin : Perempuan

Usia : 28 tahun

10. Informan Tambahan (Mayarakat)

Nama : Potensi halawa

Alamat : Desa lasara bagawu kecamatan mandrehe utara

Jenis kelamin : Perempuan

Usia : 28 tahun

11. Informan Tambahan (Mayarakat)

Nama : Anuar Laia

Alamat : Desa onozalukhu you kecamatan moro'o

Jenis kelamin : Laki-Laki

Usia : 40 tahun

12. Informan Tambahan (Mayarakat)

Nama : Arisman Mendrofa

Alamat : Desa basawa kecamatan sirombu

Jenis kelamin : Perempuan

Usia : 26 tahun

Lampiran 3: Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana Produktivitas pegawai negeri sipil dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab dalam melayani masyarakat yang berkepetingan pada Bidang Rehabilitas Perlindungan Dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat ?
2. Seperti apa Kualitas layanan kinerja pegawai negeri sipil pada Bidang Rehabilitas Perlindungan dan Jaminan Sosial di dinas sosial Kabupaten Nias Barat ?
3. Apakah Responsivitas Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Bidang Rehabilitas Perlindungan Dan Jaminan Sosial sesuai yang di inginkan masyarakat yang berkepetingan ?
4. Bagaimana Responsibilitas Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Bidang Rehabilitas Perlindungan dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat ?
5. Bagaimana Akuntabilitas Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Bidang Rehabilitas Perlindungan dan Jaminan Sosial di Dinas Kabupaten Nias Barat ?
6. Apa hambatan dari pada kinerja pegawai negeri sipil pada Bidang Rehabilitas Perlindungan Dan Jaminan Social Di Dinas Kabupaten Nias Barat ?

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 18 (061) 7356878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax (061) 7369904 Medan 20223
Kampus II : Jalan Gelabuddi Nomor 79 / Jalan Del Ganyu Nomor 70 A, 82 (061) 8201994, Fax, (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: um@umamada@uma.ac.id

Nomor : 6457/FIS.2/01.10/XII/2020 11 Desember 2020
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

Yth,
Ka. Dinas Sosial Kab. Nias Barat
Di Tempat

Dengan hormat,

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

Nama : Robin Markus Putra Waruwu
N P M : 178520053
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke Kantor Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat, dengan judul Skripsi "*Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Sub Baagian Rehabilitas Perlindungan Dan Jaminan Sosial Di Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat*"

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.

Dekan,

Heri Kusmanto, MA

CC : File,-

Diprinter dengan CamScanner



**PEMERINTAH KABUPATEN NIAS BARAT
DINAS SOSIAL**

Jln. Diponegoro Desa Onolimbu – Lahomi, E-mail: *dinsosniasbarat2020@gmail.com*

SURAT KETERANGAN

Nomor : 460/1558/Dinsos/2021
Lampiran : -
Perihal : **Hasil Pengambilan Data**

Lahomi, 14 Januari 2021
Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Politik
Universitas Medan Area
Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA
Di-

Tempat

1. Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area Nomor : 846/FIS.2/01.10/XX/2020, tanggal 11 Desember 2020 tentang pengambilan data/izin Riset. Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : **“Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Bidang Rehabilitas Perlindungan Dan Jaminan Sosial Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat”**
2. Berkenaan dengan hal tersebut maka mahasiswa yang identitasnya tertera dibawah ini :
Nama : Robin Markus Putra Waruwu
NPM : 17.852.0053
Jurusan : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Medan Area

Bahwa nama tersebut diatas telah selesai melaksanakan tugas pengambilan data/riset sebagai bahan penyusunan skripsi sesuai dengan judul tersebut pada pada Bidang Rehabilitas Perlindungan dan Jaminan Sosial Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat.

3. Demikianlah surat ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sesuai dengan yang dimaksud.

KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN NIAS BARAT,



Drs. EKONOMI DAELI, M.M
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19630222 199003 1 005



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 15 (061) 7366878, 7366168, 7366348, 7366781, Fax (061) 7366998 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 E-mail univ_medanarea@uma.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Nomor : 16/FIS.02/I.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 Checker** Sebesar **12 %** atas mahasiswa :

Nama : Robin Markus Putra Waruwu
NPM : 178520053
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Sub Baagian Rehabilitas Perlindungan Dan Jaminan Sosial Di Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat

Demikian surat pernyataan ini diperbuat untuk dapat digunakan seperlunya.

Medan, 23 April 2021



Beby Mashito Batubara, S.Sos, MAP