

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN**

TESIS

OLEH

**TANTI JULIANA
NPM. 201801019**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

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 2/1/23

Access From (repository.uma.ac.id)2/1/23

ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area

OLEH

**TANTI JULIANA
NPM. 201801019**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

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 2/1/23

Access From (repository.uma.ac.id)2/1/23

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Analisis Kinerja Pegawai Pada Badan Penyelesaian Sengketa
Konsumen (BPSK) Kota Medan**

Nama : TANTI JULIANA

N I M : 201801019

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Isnaini, SH, M.Hum



Dr. Budi Hartono, M.Si

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**



Dr. Budi Hartono, M.Si

Direktur



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

Telah diuji pada 22 Juli 2022

Nama : TANTI JULIANA

NPM : 201801019



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si

Sekretaris : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP

Pembimbing I : Dr. Isnaini, SH, M.Hum

Pembimbing II : Dr. Budi Hartono, M.Si

Penguji Tamu : Dr. Adam, 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 2/1/23

Access From (repository.uma.ac.id)2/1/23

HALAMAN PERNYATAAN

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

Medan,

Yang menyatakan



TANTI JULIANA

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

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

Nama : TANTI JULIANA
NPM : 201801019
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

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

Analisis Kinerja Pegawai Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada tanggal :

Yang menyatakan



TANTI JULIANA

ABSTRAK

Analisis Kinerja Pegawai Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan

N a m a : Tanti Juliana
N I M : 201801019
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Isnaini, SH, M.Hum
Pembimbing II : Dr. Budi Hartono, M.Si

Tingginya tingkat ketidakhadiran pegawai dan masih banyaknya pegawai yang terlambat datang berdampak pada proses penyelesaian pengaduan yang tidak berjalan dengan semestinya, kurang kompetennya SDM mengakibatkan proses penyelesaian sengketa lebih dari waktu yang telah ditentukan serta masih banyaknya penolakan dalam hal pengaduan. Berdasarkan hal tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah kinerja pegawai pada BPSK Kota Medan dan faktor apa sajakah yang menjadi hambatan kinerja pegawai pada BPSK Kota Medan. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan analisis data deskriptif analisis. Adapun metode pengumpulan data diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian mengacu pada teori Anwar Prabu Mangkunegara yang menunjukkan bahwa Kualitas kerja pegawai BPSK Kota Medan dari aspek ketepatan, ketelitian, keterampilan dan keberhasilan kerja masih rendah baik dalam halm penerimaan dan konsultasi pengaduan. Kuantitas kerja pegawai dilihat dari kecepatan dan kemampuan pegawai masih terbatas dan produktivitas belum maksimal. Disiplin kerja yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Pegawai yang sudah memiliki inisiatif yang baik serta Tanggung jawab yang sudah cukup baik. Faktor yang menjadi penghambat adalah perekrutan pegawai yang tidak sesuai dengan penempatannya dan tidak didukungnya sarana dan prasarana yang ada. Adapun rekomendasi dalam penelitian ini, diharapkan adanya suatu kebijakan sistem manajemen mutu terhadap kinerja anggota BPSK yang dilakukan yang mengatur tentang panduan teknis, pelayanan dan administrasi. Dan diharapkan juga adaya suatu produk hukum turunan berupa Peraturan Gubernur atau Peraturan Daerah yang mengatur tentang kedudukan BPSK di Sumatera Utara. Dilakukannya evaluasi (current dan post audit) dan assessment kinerja dua kali setahun untuk mengukur capaian kinerja pegawai dan organisasi, pendanaan anggaran melalui dana hibah yang dikelola sendiri untuk menghindari konflik kepentingan.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, BPSK Kota Medan

ABSTRACT

Analysis of Employee Performance at the Medan City Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK)

Name : Tanti Juliana
NIM : 201801019
Study Program : Master of Science Public Administration
Advisor I : Dr. Isnaini, SH, M.Hum
Advisor II : Dr. Budi Hartono, M.Si

The high level of employee absenteeism and the large number of employees who arrive late have an impact on the complaint resolution process that does not run properly, the lack of competent human resources results in the dispute resolution process taking more than the specified time and there are still many rejections in terms of complaints. Based on this, the formulation of the problem in this study is how the performance of employees at BPSK Medan City and what factors are the obstacles to employee performance at BPSK Medan City. The method used in this research is descriptive with a qualitative approach, with descriptive data analysis. The data collection methods were obtained from observation, interviews and documentation. The results of the study refer to the theory of Anwar Prabu Mangkunegara which shows that the work quality of Medan City BPSK employees from the aspect of accuracy, thoroughness, skills and work success is still low both in terms of receiving and consulting complaints. The work quantity of employees seen from the speed and ability of employees is still limited and productivity is not maximized. Work discipline that has not run according to community expectations. Employees who already have good initiative and good enough responsibilities. The inhibiting factor is the recruitment of employees who are not in accordance with their placement and the existing facilities and infrastructure are not supported. As for the recommendations in this study, it is hoped that a quality management system policy on the performance of BPSK members will be carried out which regulates technical, service and administrative guidelines. And it is also hoped that there will be a derivative legal product in the form of a Governor's Regulation or Regional Regulation that regulates the position of BPSK in North Sumatra. Conduct evaluations (current and post audit) and performance assessments twice a year to measure employee and organizational performance achievements, budget funding through self-managed grants to avoid conflicts of interest

Keywords : *Employees Performance, Medan City Consumer Dispute Settlement Agency*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada program Pascasarjana Universitas Medan Area, Sumatera Utara. Tesis ini berjudul **“Analisis Kinerja Pegawai Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan”**.

Dalam hal ini penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, baik dilihat dari gaya bahasa maupun kedalaman materinya. Hal ini dikarenakan kemampuan dan pengetahuan penulis masih sangat terbatas serta kurangnya literature yang berhubungan dengan pembahasan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif sebagai suatu upaya dalam penyempurnaan tesis ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

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

1. Yang terhormat Rektor Universitas Medan Area, Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc.
2. Yang terhormat Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area, Ibu Prof.Dr.Ir.Hj. Retna Astuti Kusmawardani,MS
3. Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Bapak Dr. Budi Hartono, SE, M.Si
4. Yang terhormat, Bapak Dr. Isnaini, SH, M.Hum sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu membimbing penulis dengan ketulusan dan kesabaran dalam memberikan masukan dan saran dari awal tesis sampai dengan selesai.
5. Yang terhormat, Bapak Dr. Budi Hartono. M.Si sebagai pembimbing II, yang penuh kesabaran dan pengertian telah memberikan masukan, saran dan bimbingannya sehingga selesainya tesis ini.
6. Ucapan terimakasih kepada kedua Alm ayahanda dan ibunda, yang telah berjasa dalam perjalanan kehidupan penulis, baik doa, materi serta segala bentuk dukungannya.
7. Ucapan terima kasih yang tak terhingga atas doa, semangat, kasih sayang, pengorbanan, dan ketulusannya oleh suami dan anak-anak penulis dalam

mendampingi penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridho-Nya

8. Ucapan terimakasih juga untuk adik dan seluruh keluarga besar penulis yang ikut mendoakan dan mendukung segala aktifitas dan cita-cita penulis.
9. Ucapan terima kasih kepada seluruh Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi daftar pertanyaan yang penulis ajukan.
10. Ucapan terima kasih kepada para Pengajar dan staf Administrasi Program Pascasarjana Universitas Medan Area.
11. Ucapan terima kasih kepada sahabat seperjuangan Halizah Indriyanti Lubis dan Muhammad Anshary dan juga seluruh teman Magister Administrasi Publik yang selalu memberi dukungan dan semangat.

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

Medan,

TANTI JULIANA

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Analisis	12
2.2. Pengertian Kinerja	13
2.2.1. Pengertian Pegawai	14
2.2.2. Kinerja Pegawai	15
2.2.3. Penilaian Kinerja	16
2.2.4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	19
2.3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	22
2.4. Kerangka Berfikir	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	27
3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian	28
3.3. Informan Penelitian.....	28
3.4. Jenis dan Sumber Data	29
3.4.1. Data Primer	29

	<i>Halaman</i>
3.4.2. Data Sekunder	29
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5.1. Teknik Pengumpulan Data Primer	30
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder.....	32
3.6. Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1. Reduksi Data	33
3.6.2. Penyajian Data	34
3.6.3. Penarikan Kesimpulan	34
3.7. Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional	35
3.7.1. Defenisi Konsep	35
3.7.2. Defenisi Operasional	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum BPSK Kota Medan	38
4.1.1. Visi dan Misi	40
4.1.2. Struktur Organisasi.....	41
4.1.3. Tugas dan Wewenang BPSK	43
4.1.4. Tugas dan Fungsi Anggota BPSK Kota Medan.....	45
4.1.5. Tugas dan Fungsi Sekretariat BPSK Kota Medan	56
4.2. Analisis Kinerja Pegawai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.....	48
4.3. Faktor-faktor yang menghambat Kinerja Pegawai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan	98
4.4. Pembahasan.....	107
4.5 Relevansi Penelitian Terdahulu	111
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	115
5.2. Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
1.1. Rekapitulasi persentase kehadiran pegawai BPSK Kota Medan	6
1.2. Capaian Kinerja BPSK Kota Medan	7
1.3. Latar Belakang Pendidikan Pegawai BPSK Kota Medan	9
1.4. Rincian Waktu Penelitian	28
1.5. Daftar Nama Jabatan Pegawai BPSK Kota Medan.....	43
1.6. Tabel Daftar Pegawai berdasarkan unsur dan pendidikan	52
1.7. Dokumentasi Capaian Kinerja BPSK Kota Medan berdasarkan waktu penyelesaian tahun 2019, 2020 dan 2021	75
1.8. Rekapitulasi Capaian Kinerja BPSK Kota Medan.....	76
1.9. Laporan Rekapitulasi Persentase Kehadiran Pegawai di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.....	85
1.10. Tabel Relevansi Penelitian Terdahulu	112

DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
1.1. Kerangka Berfikir	26
1.2. Struktur Organisasi BPSK Kota Medan	42
1.3. Dokumentasi wawancara kepada informan, Ketua BPSK Kota Medan	49
1.4. Dokumentasi wawancara kepada informan, Wakil Ketua BPSK Kota Medan	54
1.5. Dokumentasi Capaian Kinerja Penyelesaian Sengketa di BPSK Kota Medan Tahun 2019	55
1.6. Dokumentasi Capaian Kinerja Penyelesaian Sengketa di BPSK Kota Medan Tahun 2020	56
1.7. Dokumentasi Capaian Kinerja Penyelesaian Sengketa di BPSK Kota Medan Tahun 2021	57
1.8. Dokumentasi Berkas formulir pengaduan tidak lengkap	60
1.9. Dokumentasi Berkas formulir pengaduan ditolak	61
1.10. Dokumentasi wawancara kepada informan, Anggota BPSK Kota Medan	62
1.11. Dokumentasi Ruang Persidangan	64
1.12. Gambar Jadwal Persidangan BPSK Kota Medan	74
1.13. Dokumentasi wawancara kepada informan, Konsumen/Masyarakat .	79
1.14. Dokumentasi wawancara kepada informan, Anggota Majelis BPSK Kota Medan	87
1.15. Dokumentasi wawancara kepada informan, Sekretariat BPSK Kota Medan	93
1.16. Dokumentasi wawancara kepada informan, Konsumen/Masyarakat .	96

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Surat Permohonan Pengambilan data dan Wawancara
- Lampiran II Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian
- Lampiran III Gambar Gedung BPSK Kota Medan
- Lampiran IV Gambar Sarana dan Prasarana BPSK Kota Medan
- Lampiran V Dokumentasi Wawancara
- Lampiran VI Pedoman Wawancara
- Lampiran VII Struktur Organisasi BPSK Kota Medan Provinsi Sumatera Utara
- Lampiran VIII Keputusan Menteri Perdagangan RI Nomor. 1734 Tahun 2019 tentang Pengangkatan Anggota BPSK pada Kota Medan Provinsi Sumatera Utara
- Lampiran IX Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 188.44/510/KPTS/2021 tentang Perubahan atas Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 188.44/395/KPTS/2020 tentang Sekretariat BPSK pada Kota Medan, Kota Pematangsiantar, Kabupaten Asahan dan Kota Sibolga Provinsi Sumatera Utara Periode 2020-2026
- Lampiran X Data Capaian Kinerja Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Medan tahun 2019
- Lampiran XI Data Capaian Kinerja Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Medan tahun 2020
- Lampiran XII Data Capaian Kinerja Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Medan tahun 2021
- Lampiran XIII Rekapitulasi Persentase Kehadiran Pegawai di BPSK Kota Medan tahun 2019
- Lampiran XIV Rekapitulasi Persentase Kehadiran Pegawai di BPSK Kota Medan tahun 2020
- Lampiran XV Rekapitulasi Persentase Kehadiran Pegawai di BPSK Kota Medan tahun 2021



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam organisasi, kesuksesan adalah merupakan kunci keberhasilan yang paling utama yang berada pada sumber daya manusia yang berkompeten sebagai pelaksana untuk semua kegiatan didalam suatu organisasi. Sumber daya manusia yang berkompeten, berkapasitas dan berkualitas serta berdaya sainglah yang merupakan asset yang paling utama bagi organisasi. Begitu pentingnya sumber daya manusia karena berperan penting terhadap kinerja suatu organisasi.

Pada saat sekarang ini, organisasi sangat berkembang begitu pesatnya, sehingga tidak dapat dipungkiri bahwasanya masalah-masalah juga akan muncul dan semakin kompleks adanya. Oleh karena itu suatu organisasi dituntut harus memiliki keahlian, ketekunan, keuletan dan ketrampilan yang lebih dalam meningkatkan kinerjanya serta juga harus dapat bekerja secara efektif dan efisien. Maka suatu organisasi sangat dibutuhkan manajemen sumber daya manusia yang professional. Pendapat Sutrisno (2016:172) dalam pengertian kinerja adalah merupakan hasil kerja seorang pegawai yang dapat dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi.

Demikian halnya yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2017) bahwa kinerja atau prestasi kerja merupakan hasil kerja berdasarkan kualitas dan kuantitas yang diraih oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya berdasarkan dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Brahmasari dan

Suprayetno (2008) menyatakan dengan tegas, tindakan atau pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur adalah merupakan kinerja.

Terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yang salah satunya dijelaskan oleh Robbins dan Judge (2006) yaitu kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai merupakan faktor yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan. Sehingga jika karyawan bisa merasa puas akan pekerjaannya, itu akan berdampak positif atau baik terhadap peningkatan kinerja pegawai tersebut.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau yang disingkat dengan BPSK adalah merupakan salah satu lembaga peradilan konsumen (lembaga diluar peradilan) yang berada disetiap Provinsi di seluruh wilayah Indonesia, hal ini sebagaimana ditegaskan didalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana BPSK memiliki tugas utama yaitu menyelesaikan sengketa konsumen di luar lembaga pengadilan umum. BPSK terdiri dari anggota BPSK (majelis) dan Sekretariat BPSK yang beranggotakan dari aparatur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha (produsen) yang pengangkatan dan pemberhentiannya dilakukan oleh Gubernur, untuk menyelesaikan, menangani dan mengatur permasalahan konsumen. Kewenangan BPSK juga dapat melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan serta keterangan dari para pihak yang bersengketa, seperti melihat atau meminta tanda bayar, tagihan ataupun kuitansi, hasil test-lab dan bukti-bukti lainnya dan selanjutnya

keputusan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini bersifat final dan mengikat.

Kondisi perkembangan perekonomian terutama pada bidang perdagangan dan industri yang semakin meningkat dengan kian maraknya transaksi online yang didukung oleh teknologi informasi dan telekomunikasi yang menawarkan produk-produk yang beragam variasi barang dan jasa, hal ini memungkinkan adanya kerugian dipihak konsumen terhadap produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Dengan keadaan ini memungkinkan terjadinya sengketa yang tak terhindarkan yang dapat disebabkan oleh kelalaian konsumen dan pelaku usaha serta faktor perbedaan pemahaman antara konsumen dengan pelaku usaha mengenai suatu produk atau jasa.

Untuk mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen dan sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak, Pemerintah Provinsi Sumatera Utara telah membentuk 4 (empat) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di wilayah Provinsi Sumatera Utara yakni BPSK Kota Medan, BPSK Kota Pematangsiantar, BPSK Kabupaten Asahan dan BPSK Kota Sibolga.

BPSK Kota Medan adalah salah satu BPSK yang berada diwilayah Provinsi Sumatera Utara yang mewakili dari 6 (enam) wilayah kerja yang ada di Sumatera Utara, yaitu Kota Binjai, Kota Medan, Kota Tebing Tinggi, Kabupaten Deli Serdang, Kabupaten Langkat dan Kabupaten Serdang Bedagai. Berdasarkan Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 1734 Tahun 2019 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada

Kota Medan Provinsi Sumatera Utara, Anggota BPSK Kota Medan berjumlah 9 (sembilan) orang yang terdiri dari unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha. Dalam berkinerja BPSK Kota Medan juga dibantu oleh Sekretariat BPSK, yang mana fungsi Sekretariat BPSK, disamping menyiapkan kebutuhan rumah tangga BPSK juga melakukan pengarsipan, menerima pengaduan dari konsumen dan juga mencatat jalannya proses persidangan.

BPSK dan Sekretariat BPSK Kota Medan dituntut untuk melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik. Keberhasilan mereka dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh penilaian terhadap kinerjanya. Penilaian ini tidaklah hanya dilakukan untuk membantu mengawasi sumber daya organisasi saja namun juga untuk mengukur sejauhmana tingkat efisiensi penggunaan sumber daya yang ada sehingga dapat mengidentifikasi hal-hal yang perlu diperbaiki. Penilaian terhadap kinerja ini merupakan faktor penting untuk meningkatkan kinerja pegawai. Bagian-bagian yang menunjukkan kemampuan kualitas kerja pegawai yang kurang maksimal dapat diidentifikasi, diketahui sehingga dapat ditentukan strategi dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas kinerjanya.

Seperti yang dapat dilihat dalam diskusi virtual bertajuk “BPSK Apa Kabar?” tertanggal 16 September 2020, Komisioner BPKN – RI, Muh. Said Sutomo menyatakan bahwa Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di seluruh Indonesia mengalami penurunan dimana salah satu dampaknya pada pelayanan konsumen dan pada penganggaran. Selanjutnya dikutip dari portal website Harian Waspada Online, www.waspada.co.id yang bertajuk LAPK, Ketua LAPK Sumut Ibrahim Nainggolan mengatakan bahwa “Provinsi Sumut harus

segera memiliki Peraturan Daerah tentang Perlindungan Konsumen karena keberadaan berbagai lembaga konsumen dan BPSK yang ada di 4 (empat) kabupaten/kota sepertinya belum optimal menjalankan peran untuk menyelesaikan keluhan konsumen (20 April 2021).

Kinerja seluruh pegawai BPSK Kota Medan dalam melaksanakan pelayanan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen yakni dimulai dengan melakukan proses penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen terhadap bukti surat, dokumen, barang bukti, hasil uji laboratorium, dan bukti lain yang sudah diajukan oleh konsumen maupun pelaku usaha, sampai kepada pemeriksaan terhadap konsumen, pelaku usaha, saksi dan keterangan ahli. Penelitian dan penilaian tersebut dimaksudkan untuk dapat mengetahui adanya pelanggaran terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam rangka menyelesaikan sengketa konsumen.

Dari hasil pengamatan awal yang penulis lakukan, mengacu pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, didapati bahwa masih adanya pegawai BPSK Kota Medan yang datang untuk bekerja namun kurang sesuai menurut jam kerja efektif yang telah ditentukan. Selanjutnya melalui pra wawancara dengan salah seorang pegawai BPSK Kota Medan diperoleh informasi bahwa masih banyak Pegawai BPSK Kota Medan yang tidak memiliki disiplin kerja yang baik (tidak tepat waktu) atau datang terlambat serta pulang lebih awal, angka absensi juga masih tinggi, dan masih banyak yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan

tugasnya. Disisi lain BPSK Kota Medan dituntut bekerja secara profesional agar dalam penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan visi misi BPSK Kota Medan itu sendiri. Cara untuk menjadi pegawai yang professional salah satunya adalah harus ada perubahan atau peningkatan terhadap kedisiplinan dalam waktu dan dalam bekerja.

Agar tercipta kedisiplinan yang tinggi, selain memberikan sanksi atau hukuman bagi yang pegawai yang melakukan tindakan pelanggaran juga memberikan penghargaan atau reward kepada pegawai yang memiliki kualitas dan kuantitas kinerja yang baik sehingga pegawai termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya. Adapun tingkat kedisiplinan pegawai BPSK Kota Medan dapat dilihat dari tabel rekapitulasi kehadiran pegawai sebagai berikut.

Tabel 1.1

Rekapitulasi persentase kehadiran pegawai BPSK Kota Medan

No.	Tahun	Perilaku Kinerja (Disiplin Kehadiran)			
		Anggota BPSK	Persentase	Sekretariat BPSK	Persentase
1	2019	9 orang	70,07%	5 orang	87,18%
2	2020	9 orang	90,02%	5 orang	88,33%
3	2021	9 orang	89,34%	5 orang	86,45%

Sumber data : Laporan Absensi Pegawai (diolah 2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat disimpulkan bahwa masih adanya pegawai yang belum sepenuhnya disiplin dari sisi kehadiran, dilihat dari jumlah persentase kehadiran pegawai apakah dikarenakan terlambat datang atau tidak datang sama sekali. Persentase kehadiran pegawai BPSK Kota Medan dapat

berdampak pada proses penyelesaian atas pengaduan konsumen yang tidak berjalan dengan semestinya dan tentunya akan mempengaruhi capaian kinerja BPSK Kota Medan itu sendiri. Adapun capaian kinerja BPSK Kota Medan dapat dilihat dari berhasil atau tidaknya sengketa itu dapat diselesaikan dalam jangka waktu 21 hari sesuai dengan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pasal 7 ayat (1) terhitung sejak permohonan diterima oleh Sekretariat BPSK. Berikut tabel capaian kinerja BPSK Kota Medan

Tabel 1.2

Capaian Kinerja BPSK Kota Medan

No	Tahun	Jumlah Kasus		Jumlah Kasus yang masuk	Jlh. Kasus Selesai (Konsiliasi, Mediasi, Arbitrase)	Jlh. Kasus Penolakan (*) <small>(*)Putusan diluar bentuk penyelesaian, pengaduan ditolak, tidak disidangkan, selesai tanpa putusan, selesai diluar persidangan</small>
		Konsultasi	Pengaduan			
1	2019	54	54	108	54	27
2	2020	58	67	125	67	23
3	2021	88	87	175	87	31

Sumber data : Capaian Kinerja (diolah 2022)

Berdasarkan Data Capaian Kinerja BPSK Kota Medan Tahun 2019, dapat dilihat bahwa masih banyaknya kasus yang ditolak yaitu 22 kasus baik dari konsultasi maupun dalam pengaduan (persidangan) ataupun tidak disidangkan karena berbagai hal. Pada tahun 2020 jumlah kasus di BPSK Kota Medan meningkat dari tahun sebelumnya, akan tetapi masih terdapat penolakan kasus

yang disebabkan beberapa hal seperti berkas administrasi yang belum lengkap atau sengketa yang masih premature. Dari jumlah kasus 125 masih terdapat 23 kasus yang ditolak. Begitu juga pada tahun 2021, BPSK Kota Medan mengalami peningkatan yang lumayan drastic terhadap jumlah kasus yang masuk sebanyak 175 kasus dalam setahun, akan tetapi masih dengan persoalan yang sama yaitu masih ditemukan penolakan dan penyelesaian sengketa sebesar 31 kasus.

Berdasarkan fenomena yang ada tersebut yang diperoleh dari pengamatan awal pada lokasi penelitian, dapat disimpulkan bahwa banyaknya penolakan dan lewatnya waktu penyelesaian adalah merupakan salah satu penyebab dari ketidakhadiran pegawai saat bekerja. Dan juga Sumber Daya Manusia yang juga kurang kompeten dibidangnya. Sementara dukungan kinerja pegawai menjadi faktor yang menentukan untuk mencapai suatu tujuan organisasi dengan berbagai macam tujuan serta visi yang dirancang oleh suatu organisasi untuk kepentingan masyarakat/manusia dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia tersebut. Hal ini berarti menunjukkan bahwa pegawai merupakan sumber daya strategis dalam semua tindakan dan aktifitas organisasi. Oleh karena itu, menurut Nur (2013) dinyatakan bahwa sumber daya manusia itu sangat relevan terhadap perencanaan dan perumusan strategi dan inovasi agar tujuan yang telah ditetapkan secara konsisten dapat diterapkan didalam organisasi untuk peningkatan kinerja.

Diketahui bahwa sumber daya manusia juga merupakan salah satu factor dalam meningkatkan kinerja agar suatu organisasi itu berhasil baik secara kualitasnya, kuantitas kerja, disiplin dalam bekerja, inisiatif maupun tanggung jawab maka peneliti mencari informasi terkait dengan latar belakang pendidikan

pegawai yang ada pada BPSK Kota Medan. Berikut tabel latar belakang pendidikan pegawai BPSK Kota Medan :

Tabel 1.3

Latar belakang pendidikan pegawai BPSK Kota Medan

Anggota BPSK Kota Medan		Sekretariat BPSK Kota Medan	
Pendidikan terakhir	Jlh. SDM	Pendidikan terakhir	Jlh. SDM
<u>Unsur Pemerintah/ASN :</u>		<u>Unsur Pemerintah/ASN :</u>	
- Sarjana (S1) Hukum *	1 orang	- Sarjana (S2) Lainnya	2 orang
- Sarjana (S1) Lainnya	2 orang		
<u>Unsur Pelaku Usaha :</u>		- Sarjana (S1) Lainnya	1 orang
- Sarjana (S2) Hukum *	1 orang	- SLTA / Sederajat	1 orang
- Sarjana (S1) Hukum *	2 orang		
<u>Unsur Konsumen :</u>		<u>Unsur Non ASN :</u>	
- Sarjana (S2) Hukum *	1 orang	- Sarjana (S1) Hukum *	1 orang
- Sarjana (S1) Hukum *	2 orang		
Jumlah	9 orang	Jumlah	5 orang

Sumber data : Latar belakang pendidikan pegawai (diolah 2022)

Dari tabel diatas diketahui bahwa hampir keseluruhan pegawai pada anggota BPSK Kota Medan (majelis) berlatar belakang pendidikan ilmu hukum. Sementara pegawai pada Sekretariat BPSK Kota Medan hanya 1 (satu) orang berlatar belakang pendidikan hukum. Hal ini memungkinkan memiliki dampak terhadap pelaksanaan tugas-tugas dari BPSK Kota Medan dalam menyelesaikan permasalahan persengketaan konsumen dengan hasil keputusan yang final dan

mengikat, dan juga akan berdampak pada pelayanan konsultasi dan penerimaan pengaduan konsumen yang dilakukan oleh pegawai Sekretariat BPSK Kota Medan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai BPSK Kota Medan sudah seharusnya mempunyai sumber daya manusia pegawai yang berlatar pendidikan hukum dan berpengalaman dibidang perlindungan konsumen, serta memiliki kompetensi yang memadai. Hal ini disebabkan tugas-tugas yang dilaksanakan oleh BPSK Kota dalam memberikan pelayanan perlindungan konsumen sangatlah penting dan sudah seharusnya memiliki kualitas SDM yang berbeda dari lembaga peradilan konsumen lainnya. Sehingga memunculkan harapan masyarakat yang begitu tinggi kepada lembaga peradilan konsumen khususnya BPSK Kota Medan untuk terus dapat meningkatkan kinerja pelayanan melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen.

Berkaitan dengan uraian di atas dan untuk dapat mengetahui secara detail maka perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kinerja Pegawai Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan”**.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kinerja pegawai pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan ?
2. Faktor apa sajakah yang menjadi hambatan kinerja pegawai pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja pegawai pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.
2. Untuk menganalisis hambatan kinerja pegawai pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, baik bagi penulis maupun masyarakat pada umumnya, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan menambah pengetahuan dibidang ilmu administrasi publik, khususnya mengenai peningkatan kinerja pegawai pada pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang relevan terhadap Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan terhadap permasalahan yang akan diteliti.
- b. Bagi Masyarakat, menambah pengetahuan serta bahan dalam penerapan ilmu metode penelitian, khususnya mengenal gambaran pengetahuan dan wawasan peneliti tentang meningkatnya kualitas kinerja pegawai.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Analisis

Analisis seperti yang dikemukakan oleh Retniningih dan suharso (2005:313) adalah penyelidikan terhadap suatu keadaan peristiwa baik perbuatan, karangan atau yang lainnya untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab musabab, duduk perkara dan sebagainya).

Menurut KBBI (<https://id.berita.yahoo.com/pengertian-analisis-menurut-para-ahli/>) dinyatakan bahwa analisis merupakan penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengertian analisis dalam penelitian ini adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan sebenarnya.

Analisis secara umum sering juga disebut dengan pembagian. Pembagian yaitu penguraian atau memecah belah secara jelas ke bagian-bagian dari suatu keseluruhan. Atau dapat juga mengadakan subbagian, yakni menguraikan atau memecah belah dari suatu bagian sampai ke unsur dasarnya. Dengan dasar batasan arti tersebut maka yang dapat dianalisis atau diuraikan adalah sesuatu keseluruhan, jika betul-betul tunggal tidak dapat diuraikan ke bagian-bagiannya. Bagian dan keseluruhan selalu berhubungan. Suatu keseluruhan adalah terdiri atas bagian-bagian, oleh karena itu dapat dipecah-belahkan dan diuraikan. Bagian yang merupakan hal-hal yang menyusun suatu keseluruhan maka keseluruhan dapat dibagi-bagi. Sebelum membahas tentang analisis perlu juga dijelaskan terlebih dahulu tentang keseluruhan.

Jika keseluruhan dapat dibedakan antara keseluruhan logik dan keseluruhan realis, maka analisis atau pembagian dibedakan juga atas dua kelompok: analisis logik yaitu penguraian atas dasar konsepnya, dan analisis realis yaitu penguraian atas dasar bendanya.

- a. Analisis logik adalah pemecah belahan sesuatu ke bagian-bagian yang membentuk keseluruhan atas dasar prinsip tertentu. Pemecah belahan ini menjelaskan keseluruhan atau himpunan yang membentuk *term* sehingga mudah dibeda-bedakan. Analisis logik dibedakan atas dua macam, analisis universal dan analisis dikotomi.
- b. Analisis realis yaitu pemecah-belahan berdasarkan atas susunan benda yang merupakan kesatuan atau atas dasar sifat perwujudan bendanya. Analisis realis dibedakan menjadi dua macam, analisis esensial dan analisis aksidental.

2.2. Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2017:67), yang merupakan kinerja adalah tercapainya tujuan baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang didapat seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing dengan hasil akhir yang memuaskan.

Sedangkan Menurut Sedarmayanti (2017), performance atau kinerja adalah hasil kerja seorang pegawai yang bekerja yang dilihat dari proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja yang didapat harus dapat ditunjukkan dan dibuktikan secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Pendapat Mahsun dalam buku Octavianasari (2017) menyatakan bahwasanya mengenai tingkatan pelaksanaan dapat digambarkan dari program maupun kegiatan kebijakan agar sasaran, tujuan, visis dan misi dalam suatu organisasi dapat tercapai dan tertuang pada rencana strategis atau organisasi. Kinerja sangat berperan penting dalam keefektifan perusahaan/organisasi agar perusahaan tersebut dikatakan meningkat. Kinerja yang menurun baik perseorangan atau kelompok di dalam suatu perusahaan akan memberikan dampak pada pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan yang menurun pula dan bahkan dapat mengalami kegagalan.

Oleh karena itu berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja optimal seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya secara kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya sesuai dengan program, sasaran, visi dan misi sehingga dapat memberikan kontribusi agar dapat tercapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

2.2.1. Pengertian Pegawai

Dalam organisasi /perusahaan sangat dibutuhkan unsur manusia untuk dapat menentukan berjalan atau tidaknya kegiatan suatu organisasi sesuai dengan pencapaian tujuannya. Sebuah organisasi dapat berjalan di dalam kegiatan yang telah ditentukan atau ditetapkan dan sesuai dengan tujuannya tergantung akan kemampuan manusianya sendiri dalam menggerakkan organisasi. Pegawai menurut Widjaja juga menjelaskan bahwa manusia yang terlibat dalam organisasi ini disebut Pegawai. Dimana pegawai adalah tenaga kerja manusia, jasmaniah

maupun rohaniah (mental dan fikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam badan usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi)".

Sedangkan Musanef (1984:5) juga mengatakan bahwa dikatakan pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapatkan gaji dan tunjangan baik dari Pemerintah atau badan swasta untuk dirinya.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli, maka dapat disimpulkan bahwa Pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi karena berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada Pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam organisasi tersebut.

2.2.2. Kinerja Pegawai

Kinerja Pegawai mempunyai hubungan erat dengan pemberdayaan sumber daya manusia karena merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi. Sehubungan dengan hal tersebut maka upaya untuk mengadakan penilaian terhadap kinerja dalam suatu organisasi merupakan hal penting.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2010:12) bahwa "Kinerja Pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang Pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya". Kinerja Pegawai berupaya untuk meningkatkan kemampuan kerja dan penampilan kerja seseorang yang dapat dilakukan dengan berbagai cara.

Malayu S.P Hasibuan (2010:103) mengemukakan bahwa "Kinerja Pegawai adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas

yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu”.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Pegawai adalah hasil dari perilaku anggota organisasi, dimana tujuan aktual yang ingin dicapai adalah adanya perubahan perilaku yang lebih baik. Pengukuran kinerja organisasi, dapat dilakukan dengan menggunakan penilaian kinerja.

2.2.3 Penilaian Kinerja

Penilaian kerja merupakan suatu penilaian tentang kondisi kerja Pegawai yang dilaksanakan secara formal dan dikaitkan dengan standar kerja yang telah ditentukan suatu instansi tertentu. Suyadi (2009:216) mengemukakan bahwa: Penilaian Kinerja adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberi informasi kepada para Pegawai secara individual, tentang mutu hasil perkerjaannya di pandang dari sudut kepentingan perusahaan.

Sedangkan menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2010:10) menyatakan bahwa : Penilaian Kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan Pegawai dan kinerja organisasi. Disamping itu, juga untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada Pegawai sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan atau penentuan imbalan.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli tersebut diatas, maka disimpulkan bahwa penilaian kinerja adalah suatu proses penilaian atau evaluasi yang

dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil kerja pegawai dan kinerja organisasi. Disamping untuk memberikan informasi kepada para Pegawai secara individual tentang mutu hasil pekerjaannya, menentukan pelatihan kerja secara tepat juga untuk memberikan tanggapan yang lebih baik di masa mendatang. Penilaian kinerja Pegawai sangat penting dalam meningkatkan kinerja suatu organisasi.

Pada dasarnya penilaian kinerja Pegawai membutuhkan beberapa aspek.

Menurut Sugiyono (2009:227) Aspek tersebut antara lain:

- a. Kualitas Pekerjaan (*Quality of work*)
- b. Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of work*)
- c. Pengetahuan Pekerjaan (*Job knowledge*)
- d. Kerjasama Tim (*Teamwork*)
- e. Kreatifitas (*Creativity*)
- f. Inovasi (*Innovation*)
- g. Inisiatif (*Initiative*)

Aspek penilaian kinerja Pegawai menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2004:67), diantaranya adalah:

- a. Kualitas Kerja
- b. Kuantitas Kerja
- c. Disiplin dalam bekerja
- d. Inisiatif
- e. Tanggung Jawab

Berdasarkan indikator yang disebut di atas, maka dapat dijelaskan secara lebih rinci yaitu:

1. Kualitas kerja adalah mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan, biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan keberhasilan kerja.
2. Kuantitas kerja adalah banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada.
3. Disiplin dalam bekerja adalah Pegawai harus disiplin pada dirinya, tugasnya, serta mentaati peraturan-peraturan yang berlaku.
4. Inisiatif adalah kemampuan mengenali masalah-masalah dan mengambil tindakan korektif, memberikan saran-saran untuk peningkatan dan menerima tanggung jawab menyelesaikan tugas-tugas yang belum diberikan.
5. Tanggung Jawab adalah kesediaan Pegawai dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaan, pekerjaannya, sarana dan prasarana yang digunakannya serta perilaku kerjanya.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kerja Pegawai dapat diukur melalui beberapa aspek yaitu kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, disiplin dalam bekerja, inisiatif dan tanggung jawab.

2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi dalam pencapaian kinerja yaitu faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2017:67), yaitu sebagai berikut :

a. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) Pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan nyata (*knowledge and skill*). Artinya, Pegawai yang memiliki *IQ* di atas rata-rata (*IQ* 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, Pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in the right place, the right man on the right job*)

b. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang Pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri Pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Menurut Prawirosento dalam Sutrisno (2016:9) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang adalah :

1. Efektivitas dan Efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas dari apakah efektif atau tidak.

2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang-tindih tugas. Masing-masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut.

3. Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan pegawai.

4. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Faktor tersebut dapat diketahui dari partisipasi pegawai dalam menyelesaikan suatu tugas. Memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, serta menjaga kedisiplinan. Kinerja dapat ditingkatkan apabila terdapat kesesuaian antara pekerjaan dengan kemampuan. Kinerja individu juga dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah perasaan individu terhadap pekerjaannya. Perasaan tersebut berupa suatu hasil penilaian mengenai seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan maupun memuaskan kebutuhannya. Dibutuhkan suatu evaluasi yang kemudian dikenal dengan penilaian kinerja.

Ada beberapa manfaat dari penilaian kinerja jika dilihat dari sudut pandang manajemen sumber daya manusia menurut Sjafrri Mangkuprawira (2011:232), yaitu sebagai berikut:

- a. Perbaikan Kinerja
- b. Penyesuaian Kompensasi
- c. Keputusan Penempatan
- d. Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan
- e. Perencanaan dan Pengembangan Karir
- f. Defisiensi Proses Penempatan Staf
- g. Ketidak Akuratan Informasi
- h. Kesalahan Rancangan Pekerjaan
- i. Kesempatan Kerja yang Sama
- j. Tantangan-Tantangan Eksternal
- k. Umpan Balik pada SDM

Penilaian seharusnya menciptakan gambaran yang akurat dari kinerja seseorang. Penilaian tidak dilakukan untuk mengevaluasi perilaku-perilaku kritis yang mengandung keberhasilan pekerjaan.

2.3 Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen disingkat sebagai BPSK adalah salah satu lembaga peradilan konsumen berkedudukan pada tiap Provinsi di seluruh Indonesia, sebagaimana diatur menurut Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mempunyai tugas utama memberikan perlindungan kepada konsumen sekaligus menangani penyelesaian sengketa di luar lembaga peradilan umum secara murah, cepat dan sederhana.

Berdasarkan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pembentukan BPSK berada di daerah Tingkat II sebagai salah satu lembaga penyelesaian diluar pengadilan, akan tetapi semenjak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dinyatakan bahwa kewenangan terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen tidak lagi berada di Kabupaten/Kota namun kewenangan beralih ke pemerintahan daerah provinsi yang berdampak pada beralihnya penganggaran BPSK dari semula melekat kepada APBD kabupaten/kota menjadi melekat pada APBD provinsi.

Dari keempat BPSK yang ada di Sumatera Utara yaitu ; BPSK Kota Medan, BPSK Kota Pematangsiantar, BPSK Kabupaten Asahan, dan BPSK Kota Sibolga, BPSK Kota medan merupakan BPSK yang mewakili dari 6 (enam) wilayah kerja yang ada di Sumatera Utara, yaitu Kota Binjai, Kota Medan, Kota Tebing Tinggi, Kabupaten Deli Serdang, Kabupaten Langkat dan Kabupaten Serdang Bedagai.

BPSK beranggotakan unsur perwakilan aparaturnya pemerintah, konsumen dan pelaku usaha atau produsen yang diangkat atau diberhentikan oleh Gubernur, dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen.

Selain Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, terdapat juga peraturan lain yang juga mengatur tentang perlindungan konsumen yaitu Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Sebagaimana diatur di dalam Pasal 52 Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo. Pasal 9 ayat (2) huruf a Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen jo. Pasal 4 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah sebagai berikut :

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;

- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa, melihat atau meminta tanda bayar, tagihan atau kuitansi, hasil test lab atau bukti-bukti lain. Keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat final dan mengikat serta

penyelesaian akhir bagi para pihak dapat dimintakan eksekusi ke Pengadilan. Dan para pihak dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan jika cara penyelesaian sengketa yang diambil adalah dengan Arbitrase.

2.4. Kerangka Berfikir

Menurut Sugiyono (2017) kerangka berpikir adalah paduan konseptual teori yang menggambarkan keterkaitan antara variabel yang saling berhubungan satu sama lain yang akan diteliti dan juga merupakan acuan untuk memecahkan permasalahan penelitian yang berbentuk alur yang dilengkapi dengan penjelasan kualitatif. Kerangka berpikir merupakan uraian tentang teori dan hasil penelitian terdahulu yang terkait apa, mengapa dan bagaimana teori hasil penelitian terdahulu yang digunakan peneliti dalam penelitiannya, termasuk bagaimana merumuskan pendapat-pendapat dalam penelitiannya. Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang telah dijelaskan pada bab terdahulu, maka berikut akan dijelaskan kerangka berpikir yang mendukung penelitian ini.

Adapun variabel-variabel yang akan diamati dalam penelitian ini meliputi Analisis Kinerja Pegawai pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.

Berdasarkan teori kinerja pegawai yang dikemukakan oleh Anwar Parbu Mangkunegara, sehingga yang menjadi indikator Kinerja Pegawai tersebut adalah :

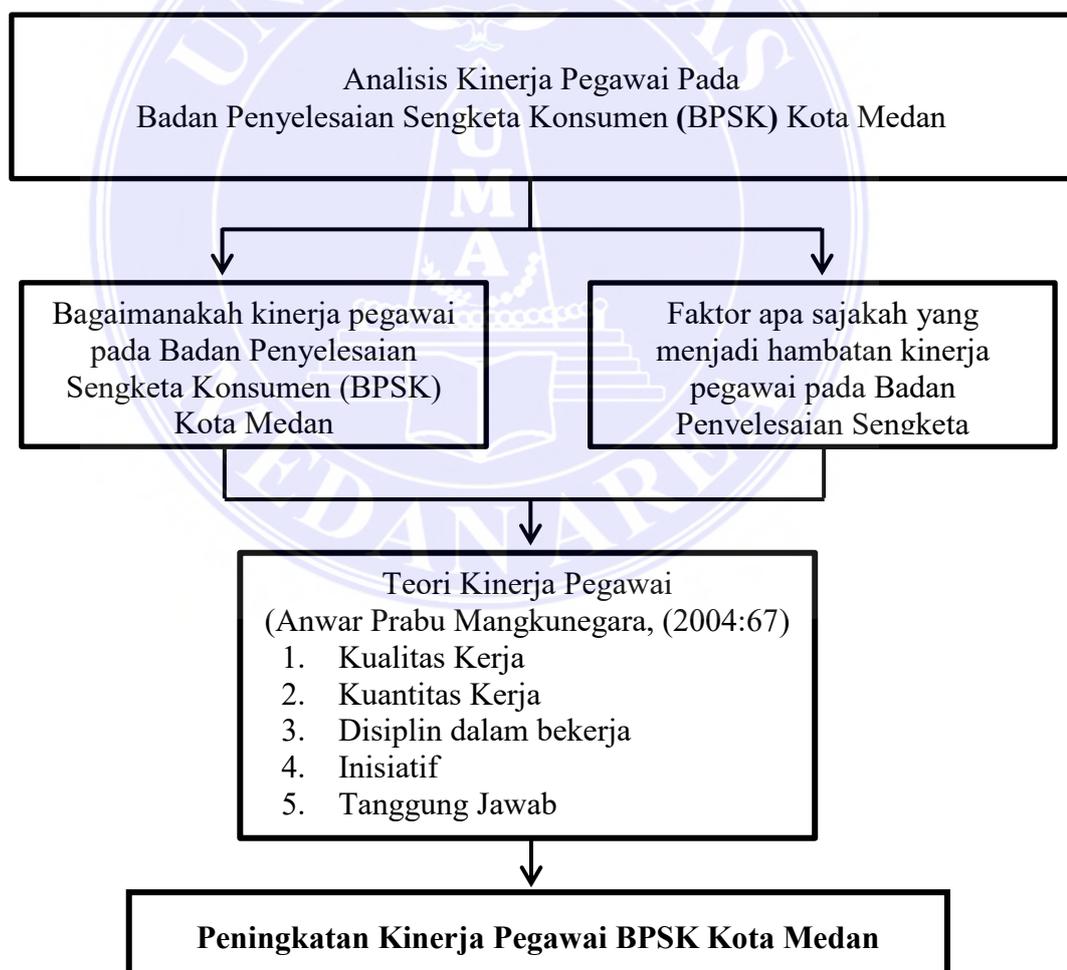
- a. Kualitas kerja (ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan keberhasilan kerja)
- b. Kuantitas kerja (kecepatan dan kemampuan)
- c. Disiplin dalam bekerja
- d. Inisiatif

e. Tanggung Jawab.

Menurut kerangka model kinerja pegawai (Anwar Prabu Mangkunegara), terdapat 5 (lima) indikator yang mempunyai pengaruh keterkaitan terhadap keefektifan suatu organisasi yang saling berhubungan antara satu indikator dengan indikator lainnya baik dalam mencapai tujuan organisasi maupun yang mempengaruhi kinerja pegawai tersebut.

Berikut dapat digambarkan dalam kerangka berpikir pada penelitian ini.

Gambar 1.1. Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif yang menurut sugiyono (2015:209) adalah merupakan metode yang didasarkan pada data-data dan informasi yang didapat dari informan serta fakta yang benar adanya, dengan menggambarkan situasi keadaan yang diteliti secara keseluruhan, luas dan mendalam yang harus dikembangkan.

Dalam upaya untuk menemukan fakta dan data tersebut agar dapat dipahami dan dikumpulkan untuk dapat dianalisis lalu disimpulkan berdasarkan fakta-fakta yang ada pada saat penelitian berlangsung baik dengan wawancara dengan beberapa informan, observasi lapangan langsung maupun dokumentasi maka peneliti menggunakan metode ini terhadap permasalahan yang diteliti. Dan ini juga merupakan salah satu alasan penulis agar nantinya dapat dipahami dalam mengumpulkan data tersebut untuk dianalisis serta disimpulkan berdasarkan fakta-fakta yang ada pada saat penelitian berlangsung dengan tujuan untuk menggambarkan serta mendeskripsikan fakta dan fenomena yang ditemukan.

Alasan lain peneliti menggunakan metode ini karena dirasa dapat menjadi pisau dalam menganalisis data dan informasi tentang kinerja pegawai secara mendalam terkait kinerja pegawai pada badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan serta faktor yang menjadi hambatan kinerja pegawai pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.

3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini berada pada Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan yang beralamat di Jalan Sei Galang No.26 Medan. Waktu Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2021 sampai dengan Juli 2022.

Tabel 1.4
Rincian Waktu Penelitian

No	Uraian	2021	2022						
		Des.	Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	Mei	Juni	Juli
1.	Persiapan Proposal								
2.	Seminar Proposal								
3.	Penelitian								
4.	Pengolahan Data								
5.	Seminar Hasil								
6.	Perbaikan Tesis								
7.	Ujian Tesis								

Sumber: Hasil Olahan Peneliti. 2022

3.3. Informan Penelitian

Menurut pendapat Sugiyono (2010) mengatakan bahwasanya pengertian informan penelitian adalah merupakan orang/seseorang yang mengerti atau paham akan objek penelitian yang nantinya akan mampu memberikan informasi terkait topic penelitian yang akan diteliti.

Oleh karena itu, peneliti akan melakukan wawancara ke beberapa informan yang peneliti anggap memiliki kompetensi dalam menjelaskan hal yang berkaitan dengan tema penelitian. Peneliti menyimpulkan bahwa yang dapat dijadikan informan adalah sebagai berikut :

- a. Informan kunci, yaitu Bapak Perdana S Pandia, SE selaku Ketua BPSK Kota Medan
- b. Informan utama, Bapak Padian Adi S Siregar, SH, MH selaku Wakil Ketua BPSK Kota Medan
- c. Informan tambahan, Ibu Hj. Erlina, SH dan Ibu Siti Aisyah Dana, SH dari selaku Anggota BPSK serta Bapak Helmi Dahyar Nawar, SH bidang kepaniteraan selaku sekretariat BPSK
- d. Informan pendukung, konsumen/masyarakat.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut :

3.4.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) yang dimaksud dengan data primer adalah merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dimana data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau dimana tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai judul penelitian sebagai data primer.

3.4.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) yang dimaksud dengan data sekunder adalah merupakan sumber data yang tidak langsung yang diberikan kepada

pengumpul data, seperti lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia, buku, jurnal, artikel yang terkait dengan judul penelitian mengenai Analisis Kinerja Pegawai pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah merupakan teknik yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian kepada sumber data.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian secara langsung terhadap permasalahan yang menjadi objek penelitian dan pengumpulan data dilakukan melalui beberapa cara. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan data primer dan sekunder.

3.5.1 Teknik Pengumpulan Data Primer

Menurut Suliyanto (2018:156) mengatakan bahwa data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama. Data primer yaitu data yang didapat dari hasil observasi langsung di lapangan dengan mempelajari dan mengamati keadaan fisik wilayah tersebut serta melakukan wawancara kepada berbagai narasumber seperti Ketua BPSK Kota Medan, Wakil Ketua BPSK Kota Medan, Anggota BPSK Kota Medan, Sekretariat BPSK dan

Masyarakat (Konsumen). Pengumpulan Data Primer dapat diperoleh melalui beberapa metode yaitu sebagai berikut :

- a. **Observasi** yaitu data yang dikumpulkan melalui pengamatan dan dengan mencatat secara langsung gejala-gejala yang ada pada proses penelitian di lokasi penelitian. Observasi dalam penelitian ini yaitu pengamatan langsung di lapangan baik aktivitas maupun proses pelaksanaan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan
- b. **Wawancara mendalam** (*depth Interview*) yaitu data atau informasi yang dikumpulkan secara langsung melalui tatap muka dengan informan kunci yaitu Ketua BPSK Kota Medan, informan utama yaitu Wakil Ketua BPSK Kota Medan, informan tambahan yaitu Anggota BPSK Kota Medan dan informan pendukung yaitu konsumen untuk mendapatkan data lengkap dan mendalam maupun informasi yang diperlukan untuk menjawab segala sesuatu yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini. Wawancara ini dilakukan dengan berulang-ulang secara intensif. Adapun alat dalam pengambilan data adalah alat tulis, foto yang termasuk ke dalam dokumentasi.
- c. **Dokumentasi**. Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian adalah dokumen yang dimiliki oleh BPSK

Kota Medan seperti Data Absensi Pegawai, data laporan capaian penyelesaian sengketa konsumen, surat keputusan maupun hasil dari pengolahan data dan pencatatan oleh peneliti yang diperoleh di BPSK Kota Medan.

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian berupa dokumen atau laporan-laporan, berupa gambaran umum lokasi penelitian, dan data lainnya yang relevan dengan penelitian ini yang diolah terlebih dahulu agar didapat data dan informasi yang lainnya yang dibutuhkan pada penelitian ini, yaitu

1. *Lilbrary Research* (Penelitian Kepustakaan)

Penelitian kepustakaan dalam penelitian ini adalah sebagai salah satu cara yang dilakukan dalam mengumpulkan data yaitu dengan cara membaca buku-buku, jurnal, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia dan bahan bacaan lainnya yang relevan dengan masalah yang akan di teliti.

2. *Field Research* (Penelitian Lapangan)

Penelitian lapangan dalam penelitian ini adalah dengan cara mengumpulkan data dan informasi secara langsung terjun ke lapangan di Kantor BPSK Kota Medan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, informan utama, informan tambahan dan juga informan pendukung dengan pedoman wawancara sebagai instrumennya yang terdiri dari beberapa pertanyaan-pertanyaan yang terbuka yang dapat dikembangkan di

saat wawancara dilakukan, dengan maksud untuk memperoleh informasi yang jelas dan lengkap.

3.6. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018:482), analisa data adalah merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Selain menganalisis data, peneliti juga mendalami kepustakaan untuk mendapatkan informasi dari beberapa teori pendapat para ahli.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data model Miles and Huberman dimana menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018:246) yang mengatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

3.6.1. Reduksi Data

Reduksi data menurut Sugiyono (2018) adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Reduksi data yang peneliti lakukan adalah merangkum, memilih hal-hal

yang dianggap penting dan disatukan, sebagaimana yang dikatakan oleh Sugiyono. Oleh sebab itu data yang direduksi nantinya akan lebih mudah memberikan informasi yang lebih jelas dan tajam kepada peneliti dalam mengumpulkan data selanjutnya dan juga mempermudah dalam memilih dan mengurutkan data. Sehingga peneliti akan membuat kedalam bentuk narasi yang disederhanakan peneliti dengan memilih hal-hal yang sama agar mudah untuk disajikan.

3.6.2. Penyajian Data

Setelah reduksi data, maka dalam analisis data selanjutnya yang penting adalah penyajian data. Penyajian data yang dilakukan peneliti adalah dalam bentuk table, bagan dan yang lainnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Selain itu penyajian data yang peneliti lakukan berupa teks yang bersifat naratif dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan dan yang dapat disajikan sehingga akan mudah disusun dan dipahami.

3.6.3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah akhir dari penelitian. Sugiyono berpendapat (2018) bahwa penarikan kesimpulan dalam penelitian akan dapat menjawab rumusan masalah yang ada sejak awal, atau mungkin juga tidak, karena masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan. Kesimpulan merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

Metode penelitian analisis data ini berpedoman terhadap studi atau penelitian yang telah dilakukan pada saat penelitian di lapangan. Berbagai kesimpulan dari hasil penelitian dan di bandingkan dengan teori yang ada dan selanjutnya di berikan masukan – masukan terhadap BPSK Kota Medan.

3.7. Defenisi Konsep dan Operasional

3.7.1. Defenisi Konsep

Definisi konseptual adalah unsur penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik sesuatu masalah yang hendak diteliti. Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan di atas, dapat dikemukakan definisi konseptual dari masing-masing variable yaitu :

- a. Analisi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.
- b. Kinerja adalah merupakan hasil dari pekerjaan yang dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan sehingga dapat disimpulkan bahwa pengertian Kinerja adalah hasil dari perilaku anggota organisasi, dimana tujuan aktual yang ingin dicapai adalah adanya perubahan perilaku yang lebih baik. Pengukuran kinerja organisasi, dapat dilakukan dengan menggunakan penilaian kinerja. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan dalam teori Anwar Prabu Mangkunegara
- c. Pegawai adalah merupakan orang secara pribadi atau pemberi kerja dengan status sebagai pegawai yang tetap atau tidak, yang didasarkan pada kesepakatan bersama baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk

melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja (Robbins, Edisi 10 : 2006).

- c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan salah satu lembaga peradilan konsumen, yang bertugas utama menyelesaikan persengketaan antara konsumen dan pelaku usaha di luar lembaga pengadilan umum (Ensiklopedia Wikipedia)

Selanjutnya kaitannya dengan penelitian ini, peneliti akan memfokuskan penelitian untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja pegawai serta hambatan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.

3.7.2 Defenisi Operasional

Dalam pendekatan yang dikemukakan oleh Anwar Prabu Mangkunegara terdapat 5 variabel yang sangat menentukan peningkatan kinerja pegawai yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, disiplin dalam bekerja, inisiatif dan tanggung jawab.

Yang selanjutnya dijelaskan sebagai berikut :

1. Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang pegawai mengerjakan apa yang semestinya dikerjakan yang dapat diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan keberhasilan kerja.
2. Kuantitas kerja adalah banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada yang didasarkan atas kecepatan dan kemampuan kerja
3. Disiplin dalam bekerja adalah ketepatan waktu baik pada dirinya, tugasnya, serta kepatuhan dalam mentaati peraturan-peraturan yang berlaku.
4. Inisiatif adalah kemampuan mengatasi masalah-masalah dan mengambil tindakan korektif, memberikan saran-saran untuk peningkatan dan

menerima tanggung jawab menyelesaikan tugas-tugas yang belum diberikan.

5. Tanggung Jawab adalah kesediaan Pegawai dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaan, pekerjaannya, sarana dan prasarana yang digunakannya serta perilaku kerjanya.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Kinerja Pegawai Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan yang mengacu kepada teori Anwar Prabu Mangkunegara, dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai belum baik, belum memberikan atau berjalan dengan hasil yang maksimal, yang dapat dilihat dari dimensi :

a. Kualitas

Kualitas kerja pegawai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan dari aspek ketepatan, ketelitian, keterampilan dan keberhasilan kerja masih rendah dalam hal penerimaan pengaduan dan konsultasi

b. Kuantitas

Kuantitas kerja pegawai dilihat dari kecepatan dan kemampuan pegawai masih terbatas dan produktivitas belum maksimal. Ini harus dapat ditingkatkan agar persoalan yang ada dapat juga diselesaikan dengan baik, dan sumber daya manusia pegawainya juga dapat berkualitas

c. Disiplin dalam Bekerja

Disiplin kerja pegawai belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

d. Inisiatif

Pegawai sudah memiliki inisiatif yang baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya

e. Tanggung Jawab

Tanggung jawab pegawai terhadap seluruh aspek yang berhubungan dengan tugas-tugas yang dilaksanakan oleh pegawai sudah cukup baik meskipun masih perlu ada berbagai pembenahan yang harus dilakukan

Faktor yang menjadi hambatan kinerja pegawai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan terdiri dari :

a. Kualitas

Perekrutan dan penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan pekerjaan menyebabkan tugas yang diberikan tidak dapat terselesaikan dengan baik. Dan SDM yang kurang berkompeten dibidangnya.

b. Kuantitas

Masih banyak ditemukan jumlah kasus/pengaduan yang diselesaikan melebihi dari batas waktu penyelesaian yang telah ditentukan (21 hari) membuat proses penerimaan, pelayanan dan konsultasi rendah dan menjadi pengaruh terhadap capaian kinerja pegawai.

c. Disiplin

Pegawai yang belum menunjukkan etos kerja yang tinggi, karena tidak adanya suatu aturan terkait kedisiplinan serta sanksi terhadap pegawai.

d. Inisiatif

Rasa takut dan kurang leluasanya sebahagian pegawai BPSK dalam berpendapat dan berinovasi terhadap pekerjaan dikarenakan Posisi pegawai sebagai ASN.

e. Tanggung jawab

Belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait teknis dan proses administrasi baik dalam pencapaian target serta evaluasi terhadap kinerja pegawai.

5.2. Saran

Dari hasil kesimpulan yang penulis sampaikan, maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, yaitu :
 - a. Diharapkan adanya suatu kebijakan sistem manajemen mutu terhadap kinerja anggota BPSK yang dilakukan yang mengatur tentang panduan teknis (seperti tata cara perekrutan, tata cara hasil putusan), pelayanan (seperti tata cara penerimaan pengaduan, konsultasi, persidangan) dan administrasi (seperti aturan kedisiplinan, pencapaian target, kinerja pegawai serta evaluasi).
 - b. Diharapkan ada produk hukum turunan berupa Peraturan Gubernur atau Peraturan Daerah yang mengatur tentang kedudukan BPSK di Sumatera Utara untuk memperkuat posisi/kedudukan BPSK yang ada.

- c. Dilakukannya evaluasi (current dan post audit) serta assessment kinerja dua kali setahun untuk mengukur capaian kinerja pegawai dan organisasi.
- d. Serta pendanaan anggaran melalui dana HIBAH dan bukan lagi dari dana kegiatan agar dapat dikelola sendiri untuk menghindari konflik kepentingan dari ASN (pemerintah).

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti berikutnya yang ingin mengadakan penelitian, agar meneliti variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, untuk memperkaya temuan-temuan baru yang berkaitan dengan BPSK Kota Medan. Peneliti selanjutnya juga dapat meneliti Peran BPSK Kota Medan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas Kinerja Pegawai BPSK Kota Medan

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2007, *Manajemen Sumber Daya manusia Perusahaan*, Cetakan Ketujuh, Bandung, Remaja Rosdakarya
- . 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cetakan Keempat Belas, Bandung, Remaja Rosdakarya
- . 2019. *Evaluasi Kinerja Pegawai*, Cetakan Kedelapan, Bandung, Refika Aditama
- Bidang Perdagangan dalam Negeri Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara 2021. *Himpunan Peraturan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)*
- Brahmasari, Ida Ayu dan Agus Suprayetno. 2008. *Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan, dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT. Pei Hei International Wiratama Indonesia)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 10, September: 124-135
- Darminto, Dwi Prastowo & Rifka Julianty. 2002, *Analisis : Konsep dan Manfaat. Yogyakarta ; AMP-YKPN*
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen sumber Daya Manusia*. Edisi 14. Salemba. Empat. Jakarta
- Direktorat Perlindungan Konsumen, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Departemen Perindustrian dan Perdagangan. 2013. *Pedoman Operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*
- Edy Sutrisno. 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan ke 8, Penerbit Prenadamedia Group, Jakarta
- Hasibuan, Malayu S. P. 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta. PT Bumiaksara
- Mahsun, Mohamad. 2006, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Cetakan Pertama. Yogyakarta, Penerbit BPFY-Yogyakarta.

- Mangkunegara, Anwar A.A.P.2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia, perusahaan*, cetakan kelima, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Mangkunegara, P. A. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Octavianasari, Putri and Dwityanto O. S.Psi, M.Si, Achmad Dwityanto O. S.Psi, M.Si, 2017, *Hubungan antara Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan*. Skripsi thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Priyono, J dan Yasin, M. 2016. *Analisis Usia, Gaji Dan Beban Tanggungan Terhadap Produksi Home Industry Sepatu Di Sidoarjo (Studi Kasus Di Kecamatan Krian)*. J. Ekonomi dan Bisnis. 1 (1):9.
- Robbins, Stephen. P. 2006, *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan Dan Pengembangan SDM Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Kedua Puluh Tujuh, Jakarta, Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta
- . 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta
- . 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Peraturan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Jurnal/Artikel

<https://jurnal.stiepignatelli.ac.id/index.php/mak/article/view/67>

(13 Desember 2021:10.25 WIB)

<https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/717>

(17 Desember 2021:18.00 WIB)

<http://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif/article/view/5337> (23 Desember 2021 :20.10 WIB)

<https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/ecobisma/article/view/1788> (23 Desember 2021: 23.12 WIB)

<http://journal.unas.ac.id/populis/article/view/1255> (26 Desember 2021:17.35WIB)

Internet

<https://mediasumutku.com/lapk-sumut-harus-miliki-perda-perlindungan-konsumen/> , LAPK : Sumut Harus Miliki Perda Perlindungan Konsumen, April 20, 2021, (5 Desember 2021: 13.55 WIB)

<https://bpkn.go.id/posts/show/id/1805> , Komisioner BPKN: Kinerja BPSK Se-Indonesia Menurun, 16 Sep 2020, (5 Desember 2021 : 14.15 WIB)

<https://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/pr-01310639/bpsk-negara-belum-sepenuhnya-lindungi-konsumen> , BPSK : Negara Belum Sepenuhnya Lindungi Konsumen, 21 April 2019, (5 Desember 2021 : 14.30 WIB)

<http://repository.stei.ac.id/3291/3/BAB%20II.pdf> (20 Januari 2022 : 14.37 WIB)

<https://www.silabus.web.id/pengertian-dan-indikator-disiplin-kerja/#:~:text=Menurut%20Mangkunegara> (20 Maret 2022 : 15.37 WIB)

<https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/ebma/article/> (20 Maret 2022, 20:43 WIB)

<https://id.berita.yahoo.com/pengertian-analisis-menurut-para-ahli/> (20 Maret 2022, 22:43 WIB)

Lampiran I



UNIVERSITAS MEDAN AREA
PASCASARJANA

Program Magister : Ilmu Administrasi Publik – Agribisnis - Ilmu Hukum – Psikologi
Program Doktor : Ilmu Pertanian

Jl. Setia Budi No. 79-B Tj. Rejo Medan Sunggal Kota Medan Sumatera Utara 20112 Indonesia
Telp. (061) 8201994 Fax. (061) 8226331

Nomor : 157 /PPS-UMA/D/01/I/2022
Lampiran : -
Hal : *Pengambilan Data dan Wawancara*

25 Januari 2022

Yth, *Ketua BPSK Kota Medan*

Dengan hormat,

Selubungan dengan adanya tugas akhir bagi mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu memberikan izin rekomendasi penelitian / observasi lapangan kepada mahasiswa tersebut namanya dibawah ini :

Nama : **Tanti Juliana**
N P M : **201801019**
Program Studi : **Ilmu Administrasi Publik**
Judul Tesis : **ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN**

Untuk melaksanakan pengambilan data di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara sebagai bahan melengkapi tugas dalam Penulisan Tesis di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.

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

Direktur Pascasarjana


Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K, MS

CC: File

Lampiran II



PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
KOTA MEDAN
Jl. Sei Galang No. 26 Kel. Merdeka Kcc. Medan Baru Kota Medan Kp. 20154
Telp. (061) 42012227 Email : bpskmedan@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor: 004/Sk/II/2022/BPSK.Mdn

Saya Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Perdana S Pandia,SE
Jabatan : Ketua BPSK Kota Medan

Dengan ini menyatakan Bahwa :

Nama : Tanti Juliana
NPM : 201801019
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Telah melaksanakan pengambilan data dan wawancara di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan sebagai bahan untuk melengkapi tugas dalam penulisan tesis yang berjudul "*ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN*"

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 10 Februari 2022

Ketua BPSK Kota Medan



Lampiran III

GAMBAR GEDUNG BPSK KOTA MEDAN



Papan Nama (Plank) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan



Tampak Depan Gedung Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan

Lampiran IV

SARANA DAN PRASARANA BPSK KOTA MEDAN



Ruang Sidang I BPSK Kota Medan



Ruang Sidang II BPSK Kota Medan

Lampiran V

DOKUMENTASI WAWANCARA



Ketua BPSK Kota Medan, Bapak Perdana S. Pandia, S.E (15 Februari 2022, 13:20 WIB)



Wakil Ketua BPSK Kota Medan, Bapak Padian Adi S. Siregar, S.H, M.H
(18 Februari 2022, 10:30 WIB)



Anggota BPSK Kota Medan, Ibu Hj. Erlina, S.H (17 Februari 2022, 10:10 WIB)



Anggota BPSK Kota Medan, Ibu Siti Aisyah Dana, S.H (22 Februari 2022, 11:30 WIB)



Unsur Konsumen/Masyarakat, Ibu Dorena Laila dan Ibu Lovindah Sinaga
(22 Februari 2022, 13:30 WIB)



Unsur Konsumen/Masyarakat, Ibu Fitria Fadhillah
(17 Februari 2022, 10:00 WIB)



Sekretariat BPSK Kota Medan, Bapak Helmi Dahyar Nawar Saragih, S.H
(25 Februari 2022, 10:00 WIB)

Lampiran VI

PEDOMAN WAWANCARA

1. Kualitas Kerja

- a. Bagaimana pegawai BPSK Kota Medan dalam ketepatan dan keberhasilan kerja dalam mengerjakan tugas?
- b. Bagaimana pegawai BPSK Kota Medan dalam ketelitian dan keterampilan dalam mengerjakan tugas?
- c. Apakah SDM pegawai sudah memadai dan sudah sesuai dengan pekerjaannya?
- d. Bagaimanakah sarana dan prasarana yang ada di BPSK Kota Medan ?
- e. Apakah terdapat hambatan yang terjadi dalam hal kualitas kerja pegawai BPSK Kota Medan ?
- f. Berikan saran atau masukan terkait kualitas SDM pegawai BPSK Kota Medan ?

2. Kuantitas Kerja

- a. Bagaimana kecepatan pegawai BPSK Kota Medan dalam melaksanakan pekerjaan?
- b. Bagaimana kemampuan pegawai BPSK Kota Medan dalam melaksanakan pekerjaan?
- b. Apakah Pegawai BPSK Kota Medan sudah tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan?
- c. Apakah target capaian dalam waktu penyelesaian sengketa yang dilaksanakan sudah sesuai peraturan ?
- d. Apakah terdapat hambatan yang terjadi dalam hal kuantitas kerja pegawai BPSK Kota Medan ?

3. Disiplin dalam bekerja

- a. Apakah Pegawai BPSK Kota Medan sudah disiplin dalam bekerja ? apakah peraturan yang ditetapkan sudah dijalankan?
- b. Bagaimana situasi bekerja pada masa pandemi (Covid-19)?
- c. Apakah Jam operasional kerja sudah sesuai dengan yang standartnya/ seharusnya ?
- d. Apakah terdapat hambatan dalam pelaksanaan disiplin pegawai BPSK Kota Medan dalam bekerja ?
- e. Berikan saran atau masukan terkait disiplin kerja untuk meningkatkan kinerja pegawai BPSK Kota Medan ?

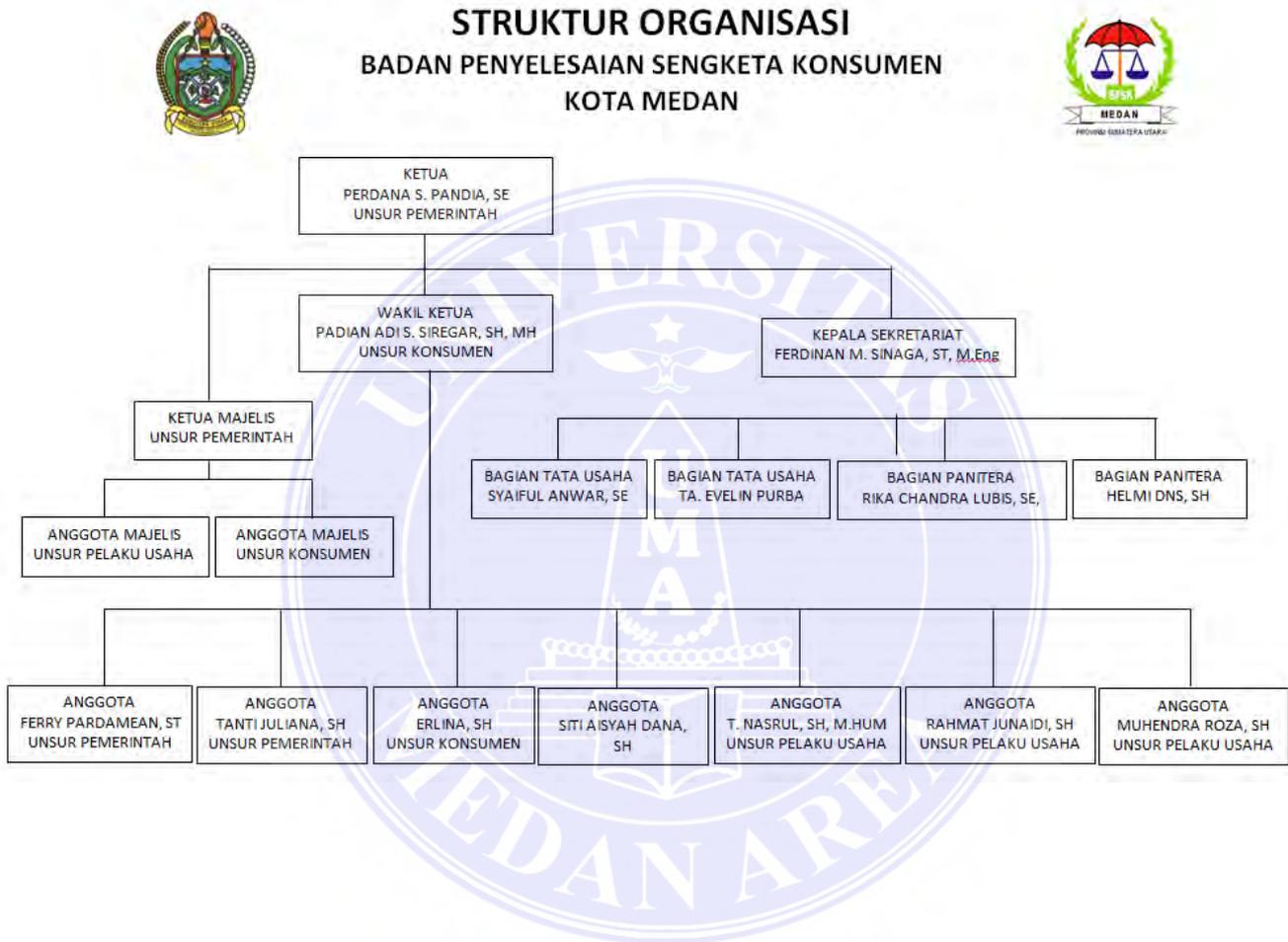
4. Inisiatif

- a. Bagaimana rasa kepedulian, keuletan dan keseriusan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan ?
- b. Bagaimana pegawai BPSK Kota Medan dalam memberikan inisiatif terutama dalam mengatasi masalah ?
- c. Apakah terdapat hambatan dalam pelaksanaan inisiatif pegawai BPSK Kota Medan ?
- d. Berikan saran atau masukan terkait inisiatif meningkatkan kinerja pegawai BPSK Kota Medan ?

5. Tanggungjawab

- a. Bagaimana bentuk pelaksanaan kesediaan pegawai dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaan, pekerjaannya, sarana dan prasarana yang digunakan serta perilaku kerjanya ?
- b. Bagaimana pelaksanaan tugas pegawai BPSK kota Medan ? Apakah sudah sesuai dengan Tugas dan tanggungjawabnya masing-masing?
- c. Apakah terdapat hambatan dalam pelaksanaan yang dihadapi pegawai BPSK Kota Medan dalam bentuk tanggung jawabnya terhadap pekerjaan ?

Lampiran VII



Lampiran VIII



MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 1731 TAHUN 2019
TENTANG
PENGANGKATAN ANGGOTA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
PADA KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA
MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 676/M-DAG/KEP/4/2014 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, telah diangkat Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kota Medan untuk periode tahun 2014-2019;
 - b. bahwa masa kerja Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kota Medan Provinsi Sumatera Utara sebagaimana dimaksud dalam huruf a telah berakhir, sehingga untuk melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara, perlu mengangkat kembali Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kota Medan Provinsi Sumatera Utara untuk periode tahun 2019-2024;

- c. bahwa Gubernur Provinsi Sumatera Utara melalui Surat Nomor 510/10061/2019 pada tanggal 30 September 2019 mengusulkan nama-nama calon Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kota Medan Provinsi Sumatera Utara;
- d. bahwa berdasarkan Pasal 18 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Menteri Perdagangan mengangkat dan memberhentikan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d perlu menetapkan Keputusan Menteri Perdagangan tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kota Medan Provinsi Sumatera Utara;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
 2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
 3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4126);
6. Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar;
7. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
8. Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2015 tentang Kementerian Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 90);
9. Keputusan Presiden Nomor 113/P Tahun 2019 tentang Pembentukan Kementerian Negara dan Pengangkatan Menteri Kabinet Indonesia Maju Periode Tahun 2019-2024;

10. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 08/M-DAG/PER/2/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 202);
11. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 291);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI PERDAGANGAN TENTANG PENGANGKATAN ANGGOTA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA.

KESATU : Mengangkat Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya dalam Keputusan Menteri ini disebut Anggota BPSK, pada Kota Medan Provinsi Sumatera Utara, untuk periode tahun 2019-2024 sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.

KEDUA : Masa keanggotaan Anggota BPSK sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU selama 5 (lima) tahun terhitung sejak Keputusan Menteri ini berlaku.

KETIGA : Kepada Anggota BPSK sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diberikan honorarium yang dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Utara sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

KEEMPAT : Menginstruksikan kepada Anggota BPSK sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.

KELIMA : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 19 Desember 2019.

MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA,



AGUS SUPARMANTO

Salinan Keputusan Menteri ini disampaikan kepada:

1. Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia;
2. Para Pejabat Eselon I di Lingkungan Kementerian Perdagangan;
3. Ketua Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara;
4. Direktur Pemberdayaan Konsumen Kementerian Perdagangan;
5. Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara;
6. Yang bersangkutan;
7. Peninggal.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 1734 TAHUN 2019

TENTANG

PENGANGKATAN ANGGOTA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA

KONSUMEN PADA KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA

SUSUNAN ANGGOTA

BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

PADA KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA

PERIODE TAHUN 2019-2024

I. Unsur Pemerintah

1. Perdana S. Pandia, S.E. : Sebagai Anggota
2. Ferry Pardamean, S.T. : Sebagai Anggota
3. Tanti Juliana, S.H. : Sebagai Anggota

II. Unsur Konsumen

1. Hj. Erlina, S.H. : Sebagai Anggota
2. Siti Aisyah Dana, S.H. : Sebagai Anggota
3. Padian Adi S. Siregar, S.H., M.H. : Sebagai Anggota

III. Unsur Pelaku Usaha

1. T. Nasrul, S.H., M.Hum. : Sebagai Anggota
2. Rahmat Junaidi, S.H. : Sebagai Anggota
3. Muhendra Roza, S.H. : Sebagai Anggota

MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA,



AGUS SUPARMANTO

Lampiran IX



SALINAN

GUBERNUR SUMATERA UTARA

KEPUTUSAN GUBERNUR SUMATERA UTARA

NOMOR 188.44/510/KPTS/2021

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN GUBERNUR SUMATERA UTARA NOMOR 188.44/395/KPTS/2020 TENTANG SEKRETARIAT BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA KOTA MEDAN, KOTA PEMATANGSIANTAR, KABUPATEN ASAHAN DAN KOTA SIBOLGA PROVINSI SUMATERA UTARA PERIODE TAHUN 2020-2026

GUBERNUR SUMATERA UTARA,

- Menimbang :
- bahwa berdasarkan Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 188.44/395/KPTS/2020 tanggal 3 September 2020 telah ditetapkan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kota Medan, Kota Pematangsiantar, Kabupaten Asahan dan Kota Sibolga Provinsi Sumatera Utara Periode Tahun 2020-2026;
 - bahwa berdasarkan Pasal 31 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyatakan bahwa pengangkatan dan pemberhentian Kepala Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ditetapkan dengan Keputusan Gubernur;
 - bahwa berdasarkan Surat Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara Nomor 510/1148/PDN tanggal 5 Agustus 2021 perihal Surat Penyampaian Revisi SK Gubernur Sumatera Utara Nomor 188.44/395/KPTS/2020 tentang Sekretariat BPSK Prov. Sumut Periode Tahun 2020-2026, sehubungan dengan adanya anggota yang mutasi dan pindah domisili, Keputusan Gubernur sebagaimana

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Keputusan Gubernur tentang Perubahan Atas Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 188.44/395/KPTS/2020 tentang Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kota Medan, Kota Pematangsiantar, Kabupaten Asahan dan Kota Sibolga Provinsi Sumatera Utara Periode Tahun 2020-2026;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Propinsi Atjeh dan Perubahan Peraturan Pembentukan Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1103);
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821);
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4126);
 5. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1039);

6. Peraturan Gubernur Nomor 38 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Dinas-Dinas Daerah Provinsi Sumatera Utara (Berita Daerah Provinsi Sumatera Utara Tahun 2016 Nomor 39) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Gubernur Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perubahan Kelima Atas Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 38 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Dinas-Dinas Daerah Provinsi Sumatera Utara (Berita Daerah Provinsi Sumatera Utara Tahun 2021 Nomor 9);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Perubahan Atas Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 188.44/395/KPTS/2020 tentang Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kota Medan, Kota Pematangsiantar, Kabupaten Asahan dan Kota Sibolga Provinsi Sumatera Utara Periode Tahun 2020-2026, pada Lampiran I dan Lampiran III sebagai bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Gubernur ini.
- KEDUA : Keputusan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Medan
pada tanggal 6 September 2021

GUBERNUR SUMATERA UTARA,

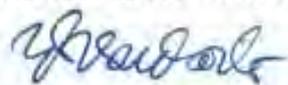
ttd

EDY RAHMAYADI

Salinan Keputusan Gubernur ini disampaikan kepada:

1. Menteri Perdagangan R.I. di Jakarta;
2. Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provsu di Medan;
3. Bupati/Wali Kota (Kota Medan, Kota Pematangsiantar, Kabupaten Asahan dan Kota Sibolga);
4. Ketua BPSK (Kota Medan, Kota Pematangsiantar, Kabupaten Asahan dan Kota Sibolga);
5. Yang bersangkutan.

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,



DWI ARIES SUDARTO

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19710413 199603 1 002

LAMPIRAN I KEPUTUSAN GUBERNUR SUMATERA UTARA
NOMOR 188.44/510/KPTS/2021
TANGGAL 6 SEPTEMBER 2021

SUSUNAN KEANGGOTAAN SEKRETARIAT BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN PADA KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA
PERIODE TAHUN 2020-2026

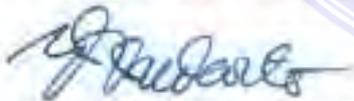
Ketua : Ferdinan Martin Sinaga, ST, M.Eng
Anggota : 1. Syaiful Anwar, S.E
2. Rika Chandra, S.E, M.AP
3. T.A. Evelin Purba
4. Helmi Dahyar Nawar Saragih, S.H

GUBERNUR SUMATERA UTARA,

rtd

EDY RAHMAYADI

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,



DWI ARIES SUDARTO

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19710413 199603 1 002

Lampiran XI

**DATA CAPAIAN KINERJA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
KOTA MEDAN TAHUN 2020
PROVINSI SUMATERA UTARA**

NO	BULAN	Konsultasi (Jib)	KASUS YANG MASUK																	Total (Konsultasi + Barang/Jasa)	KASUS YANG SELESAI				Kasus yang masih dalam proses	Kasus yang diajukan keberatan			
			KASUS YANG DITANGANI														Konsiliasi	Mediasi	Arbitrase		Jib	Pengadilan Negeri	Mahkamah Agung						
			Barang (*)								Jasa (**)																		
I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	Jib	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	Jib									
1	Januari	3											4	2							6	9			2	1			
2	Februari	2							1		1	5									7	9		2	2	4	1		
3	Maret	2										3									3	10		3	3	6	2		
4	April	1			3				3	2		4									6	10		6	20	26	22		
5	Mai	8	1					1				1									1	10		2	10	13	3	2	
6	Juni	11							1			2		1							4	15		1	1	2	1		
7	Juli	3										3									3	6			3	3	9		
8	Agustus	1			1				1			4									4	5			3	3	4		
9	September	2							3			5	2								10	12			1	1	8		
10	Oktober	7						1	1			5									5	13			1	1	3		
11	November	5		2					2	2		2	1								5	12							
12	Desember	8									1	4									5	13		1		1	2		
JUMLAH		58	1	2	4				1	8	9		2	42	5	1					59	125			14	44	58	58	4

Keterangan :
 utusan keluar bentuk Konsiliasi, Mediasi, Arbitrase berjumlah : 5 Kasus
 Pengaduan ditolak karena bukti konsumen tidak sesuai, berjumlah : 12 Kasus
 kasus yang tidak disidangkan : 3 Kasus
 kasus yang sudah selesai di luar Sidang BPSK : 3 Kasus
 Peradilan selesai tanpa ada Putusan 0 Kasus

* BARANG	** JASA
I Makanan dan Minuman	I PLN
II Elektronik	II PGAM
III Perumahan/Property	III Perbankan
IV Bahan Bakar/Gas	IV Finance/Leasing/Lembaga Non-Bank (Koperasi)
V Kosmetik/Obat-obatan	V Asuransi
VI Sandang	VI Telekomunikasi
VII SPBU	VII Transportasi Udara, Darat, Laut
VIII Lain-lain	VIII Jasa Pengiriman
	IX Layanan Kesehatan
	X Perawatan
	XI Lainnya

Lampiran XII

**DATA CAPAIAN KINERJA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
KOTA MEDAN TAHUN 2021
PROVINSI SUMATERA UTARA**

NO	BULAN	KASUS YANG MASUK																			KASUS YANG SELESAI				Kasus yang masih dalam proses	Kasus yang diajukan keberatan		
		Konsultasi (Jrh)	KASUS YANG DITANGANI											Total (Konsultasi + Barang/Jasa)	Konalisasi	Mediasi	Arbitrase	Jrh	Pengadilan negeri	Mahkamah Agung								
			Barang (*)								Jasa (**)																	
I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	Jrh	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	Jrh								
1	Januari	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	4	13	-	2	2	4	2	-	-
2	Februari	5	-	-	-	-	-	-	1	-	1	5	-	-	-	-	-	-	-	7	12	-	-	7	7	4	-	-
3	Maret	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	3	12	-	-	3	3	2	-	-
4	April	5	-	-	3	-	-	-	3	2	-	7	-	-	-	-	-	-	-	9	17	-	2	10	12	22	-	-
5	Mei	8	1	-	-	-	-	-	1	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	5	14	-	1	5	6	1	-	-
6	Juni	11	-	-	-	-	-	-	1	-	-	8	1	-	-	-	-	-	-	8	19	-	1	7	8	1	-	-
7	Juli	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	3	6	-	-	3	3	9	-	-
8	Agustus	10	-	-	1	-	-	-	1	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-	7	18	-	-	8	8	4	-	-
9	September	8	-	-	-	-	-	-	3	-	-	4	2	-	-	-	-	-	-	9	17	-	1	8	9	6	-	-
10	Oktober	7	-	-	-	-	-	1	1	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	5	13	-	1	5	6	3	-	-
11	November	5	-	2	-	-	-	-	2	2	-	7	1	-	-	-	-	-	-	10	17	-	2	10	12	-	-	-
12	Desember	8	-	-	-	-	-	-	-	-	1	6	-	-	-	-	-	-	-	9	17	-	-	9	9	2	-	-
JUNJAH		88	1	2	4	-	-	-	1	8	9	2	62	5	1	-	-	-	-	79	175	-	10	77	67	56	-	-

Keterangan :
 utasan diluar bentuk Konsultasi, Mediasi, Arbitrase berjumlah: 5 Kasus
 Pengaduan ditolak karena bukti konsumen tidak sesuai, berjumlah : 20 Kasus
 kasus yang tidak disidangkan : 2 Kasus
 kasus yang sudah selesai di luar Sidang BPSK : 3 Kasus
 Persidangan selesai tanpa ada Putusan 1 Kasus

*** BARANG**

- I Makanan dan Minuman
- II Elektronik
- III Perumahan/Property
- IV Bahan bakar/Gas
- V Kosmetik/Obat-obatan
- VI Sandang
- VII SPBU
- VIII Lain-lain

**** JASA**

- I PLN
- II PDAM
- III Perbankan
- IV Finance/Lending/Lembaga Non-Bank (Koperasi)
- V Akomodasi
- VI Telekomunikasi
- VII Transportasi Udara, Darat, Laut
- VIII Jasa Pengiriman
- IX Layanan Kesehatan
- X Perawatan
- XI Lain-lain

Lampiran XIII

REKAPITULASI PERSENTASE KEHADIRAN PEGAWAI
DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA MEDAN
TAHUN 2019

Nama	Minggu																																																	Total (Minggu)							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49								
ANGGOTA BPSK																																																									
1. Perdana S. Pandia, SE	✓	✓	✓	i	✓	✓	i	✓	✓	a	✓	✓	✓	s	s	✓	✓	a	✓	✓	i	✓	✓	i	✓	✓	i	✓	✓	a	✓	✓	i	i	✓	✓	✓	✓	✓	✓	i	✓	✓	i	✓	✓	a	i	✓	✓	✓	✓	✓	32			
2. Ferry Pardamean, ST	✓	✓	✓	a	✓	✓	s	s	✓	✓	a	✓	✓	i	✓	✓	i	✓	✓	i	✓	✓	a	✓	✓	i	✓	✓	i	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	35		
3. Tanti Juliana, SH	✓	✓	i	✓	a	✓	✓	✓	i	✓	✓	✓	✓	i	✓	✓	✓	i	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	35		
4. Padian Adi S. Siregar, SH, MH	✓	✓	i	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	a	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	38	
5. T. Nasrul, SH, M Hum	s	s	✓	a	✓	✓	i	✓	✓	✓	i	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	35		
6. Muhendra Roza, SH	✓	✓	a	✓	✓	i	i	✓	✓	✓	✓	i	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	31	
7. Rahmat Junaidi, SH	✓	i	✓	✓	✓	✓	a	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	37	
8. Hj. Erlina, SH	✓	✓	✓	✓	✓	a	✓	✓	✓	s	s	✓	✓	a	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	35
9. Siti Aisyah dana, SH	i	i	i	✓	✓	a	✓	✓	✓	s	s	✓	✓	a	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	31
SEKRETARIAT BPSK																																																									
Nama	Minggu																																																	Total (Hari)							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49								
Hari																																																									
1. Ferdinan M. Sinaga, ST, M Eng	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	221	
2. Syaiful Anwar, SE	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	217
3. T. A Evelin Purba	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	230
4. Rika Chandra, SE, MAP	5	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	3	5	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	200	
5. Helmi D.N Saragih, SH	5	3	5	5	5	3	5	3	5	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	5	5	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	200

Medan, 31 Desember 2019
Kepala Sekretariat BPSK Kota Medan

dto

Bambam Chichi Hidayah, S.Sos
Penata Tk, I
NIP. 19790930 200801 1 001

