

**SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI SUBBAGIAN TATA USAHA  
KESEKRETARIATAN DPRD PROVINSI NTB.**

***ANALYSIS EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE SECRETARIAL  
ADMINISTRATION OF THE NTB PROVINCIAL DPRD.***

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)*



**OLEH:**

**DANDI WIRANTO**

**217110053**

**JURUSAN URUSAN PUBLIK  
KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
2020/2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI SUBBAGIAN TATA USAHA  
KESEKRETARIATAN DPRD PROVINSI NTB**

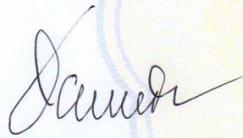
Telah memenuhi Syarat dan Disetujui

Pada Tanggal, Januari 2021

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



**Drs. Mintasrihardi, M.H.**  
NIDN.0830016101



**Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP.**  
NIDN.0822048901

Mengetahui,

Program Studi Administrasi Publik  
Ketua Program Studi,



**Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP.**  
NIDN.0822048901

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS KINERJA PEGAWAI SUBBAGIAN TATA USAHA

KESEKRETARIATAN DPRD PROVINSI NTB

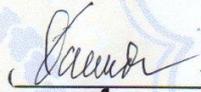
Skripsi atas nama DANDI WIRANTO telah dipertahankan dengan baik di depan Dosen Penguji Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

Pada Tanggal, Maret 2021

Dosen Penguji,

1. Drs. Mintasrihardi, M.H  
NIDN.0830016101

(PU)



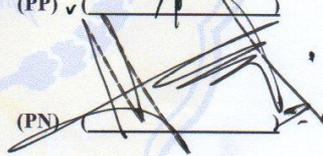
2. Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP  
NIDN. 0822048901

(PP) ✓



3. Dr. H. Muhammad Ali, M.Si  
NIDN. 0806066801

(PN)



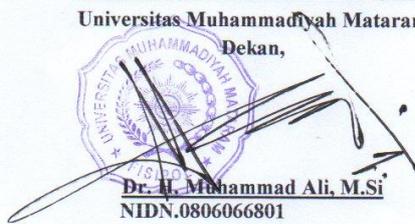
Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram

Dekan,



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si  
NIDN.0806066801



### PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di perguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturannya yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, 10 Februari 2021

Mahasiswa



6000  
ENAM RIBU RUPIAH

DANDI WIRANTO  
217110053



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat  
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [upt.perpusummat@gmail.com](mailto:upt.perpusummat@gmail.com)

SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dandi Wiranto  
NIM : 217110053  
Tempat/Tgl Lahir : Lambu 19-05-1999  
Program Studi : Adm Public  
Fakultas : Fisi.Pol  
No. Hp/Email : 085 237 164 046  
Judul Penelitian : -

Analisis Kinerja Pegawai Subbagian Tata Usaha  
Kesekretariatan DPRD Provinsi NTB.

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. ~~0%~~ 4.9 %

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 05-Februari-2021

Penulis



Dandi Wiranto  
NIM. 217110053

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.  
MIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : http://www.lib.ummat.ac.id E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dandi Wiranto
NIM : 217110053
Tempat/Tgl Lahir : Kambu, 19-05-1999
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Fc.Si.Pol
No. Hp/Email : 085 237 164 046
Jenis Penelitian : [x]Skripsi [ ]KTI [ ].....

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta atas karya ilmiah saya berjudul:

Analisis Kinerja Pegawai Subbagian Tata Usaha
Kesekretariatan DPRD NTB.

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram
Pada tanggal : 05 - Februari - 2021

Penulis

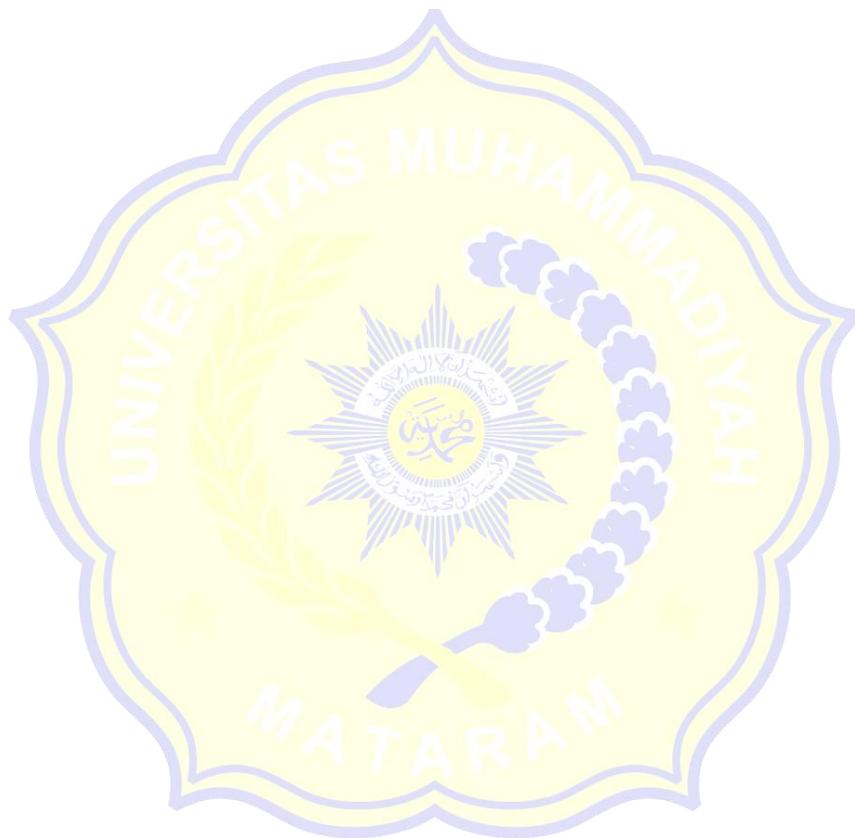
METERAI TEMPEL
23AAHF911964447
6000
Dandi Wiranto
NIM. 217110053

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Skandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

## MOTTO

“Lakukan yang terbaik disetiap waktu sebab apa yang kita tanam itu yang akan kita petik hasilnya.”



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis bisa menyelesaikan tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Analisis kinerja pegawai subbagian tata usaha kesekretariatan DPRD PROVINSI NTB”.Penyusunan Skripsi ini merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan stratasatu pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Terselesainya penulisan skripsi ini tidak lain berkat dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, tanpa adanya dukungan dan motivasi dari mereka, mungkin penulis tidak bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua yang tak henti-hentinya memberikan doa dan dukungan serta penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang membantu terutama kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Drs. Mintasrihardi, M.H selaku pembimbing utama penulisan proposal skripsi ini.

5. Bapak Rahmad Hidayat S.AP, M.AP selaku pembimbing pendamping dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua Orangtua saya ayah Herman dan ibu saya Sahirin yang selalu memberi semangat, doa dan dukungan yang tak henti-hentinya.
7. Saudara saya Kholil Irwan Sugandi dan Rahmat Jayadi.
8. Teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Publik angkatan 2017.
9. Semua pihak yang terlibat yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna di dunia ini, termasuk dalam penulisan skripsi ini baik secara bahasa, penulisan dan materinya. Apabila ada kesalahan dalam penulisan kata-katanya yang kurang dalam penulisan skripsi ini penulis mohon dimaafkan dan kritik serta saran yang sifatnya membangun. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca untuk menambah pengetahuan dan referensi.

Mataram, 29 Desember 2020

**DANDI WIRANTO**  
NIM. 217110053

Dandi Wiranto. 217110053. **Analisis Kinerja Pegawai Subbagian Tata Usaha Kesekretariatan DPRD Provinsi NTB**, Skripsi Mataram Universitas Muhammadiyah Mataram.

Pembimbing I : Drs. Mintasrihardi, M.H  
Pembimbing II : Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP

### **ABSTRAK**

Kinerja suatu instansi pemerintahan dapat dilihat dari kinerja pegawai atau aparatur pemerintahannya, penelitian akan memfokuskan penelitian ini disekretariat DPRD Provinsi NTB, dimana pegawai sekretariat DPRD Provinsi NTB mempunyai tugas pokok dan fungsi yaitu memfasilitasi anggota DPRD Provinsi NTB. Dalam menilai kinerja pekerjaan pegawai, penilaian kinerja sangat penting bagi setiap pegawai untuk mengukur bagaimana prestasi kerja pegawai tersebut dan mengukur sejauh mana tugas pokok dan fungsi sekretariat DPRD Provinsi NTB dapat terlaksana. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai disekretariat DPRD Provinsi NTB.

Hasil penelitian kinerja pegawai tata usaha di kesekretariatan DPRD Provinsi NTB sebagai kunci keberhasilan sebuah instansi, karena tata usaha tempat administrasi segala urusan kesekretariatan, dalam hasil penelitian bahwa kinerja pegawai subbagian tata usaha kesekretariatan DPRD NTB telah berupaya melaksanakan tugas dengan baik sesuai dengan SKP (Standar Penilaian Kerja) yang diterapkan dalam instansi. ukuran keberhasilan yang harus dicapai oleh pegawai tata usaha kesekretariatan harus menunjukkan kualitas pekerjaan supaya meningkatkan hasil kinerja yang baik sesuai SKP. Kinerja pegawai tata usaha di kesekretariatan DPRD Provinsi NTB telah maksimal menjalankan tugasnya seperti menunjukkan kualitas disiplin pekerjaan.

**Kata Kunci : Kinerja, Pegawai, Kesekretariatan DPRD Provinsi NTB.**

**DandiWiranto. 217110053. Analysis of Employee Performance in the Secretarial Administration of the NTB Provincial DPRD, Mataram Thesis, Muhammadiyah University of Mataram.**

**Supervisor I: Drs. Mintasrihardi, M.H**

**Supervisor II: RahmadHidayat, S.AP, M.AP**

#### **ABSTRACT**

The performance of a government agency can be seen from the performance of its employees. This research will focus on the NTB Provincial DPRD secretariat, where the NTB Provincial DPRD secretariat employees have the primary task and function of facilitating NTB Provincial DPRD. In assessing employee job performance, every employee needs to measure how the employee's work performance is and measure the extent to which the main duties and functions of the NTB Provincial DPRD secretariat can be carried out. This study aimed to determine how the performance of the employees in the NTB Provincial DPRD secretariat.

The research results on the performance of administrative staff in the secretariat of the NTB Provincial DPRD are the key to the success of an institution. In the research results, the administration of all secretarial matters that the performance of the employees of the secretarial administration division of the DPRD NTB has tried to carry out their duties properly under Work Assessment Standards which is applied in the institution. The measure of success that must be achieved by secretarial, administrative staff must show the quality of work to improve good performance results according to SKP. The administrative staff's performance in the NTB Provincial DPRD secretariat has maximally carried out their duties, such as showing the quality of work discipline.

**Keywords: Performance, Employees, NTB Provincial DPRD Secretariat.**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
MOTTO .....	x
ABSTRAK .....	xi
ABSTRACT .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Kajian Teori.....	12
2.2.1 Kinerja .....	12
2.2.2 Kesekretariatan .....	15

2.2.3 Tata Usaha .....	17
2.2.4 Fungsi Tata Usaha .....	20
2.3 Kerangka Berpikir .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	22
3.2 Waktu Dan Lokasi Penelitian .....	23
3.3 Penentuan Informan Atau Narasumber .....	24
3.4 Jenis Data Dan Sumber Data .....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.6 Teknik Analisis Data.....	26
3.7 Keabsahan Data .....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	31
4.1.1 Profil Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB).....	31
4.1.2 Visi Dan Misi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat (DPRD NTB).....	32
4.1.3 Struktur Dan Susunan Organisasi Kesekretariatan DPRD NTB .....	33
4.1.4 Tugas Pokok Dan Fungsi Secretariat DPRD.....	33
4.2 Kinerja Pegawai Subbagian Tata Usaha Kesekretariatan DPRD Provinsi NTB .....	44

**4.3 Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Subbagian Tata Usaha**

**Kesekretasian DPRD Provinsi NTB..... 52**

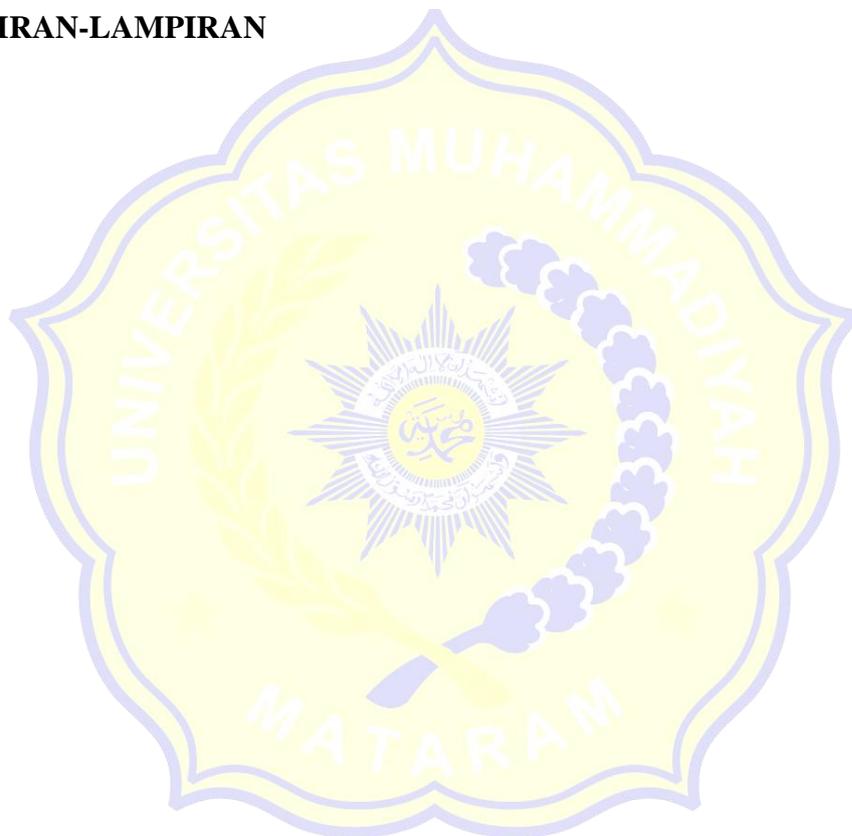
**BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... 54**

**5.1 Simpulan ..... 54**

**5.2 Saran ..... 55**

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....	10
Tabel 4.1 Daftar Capaian Unit Kerja Tahun 2020 .....	46
Tabel 4.2 Data Profil Pendidikan Pegawai .....	50



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Istansi merupakan wadah dimana perkumpulan orang sehingga dinamakan organisasi. Organisasi merupakan wadah bagi sekelompok orang yang bekerja secara terkoordinasi untuk mencapai tujuan bersama (Jones, 2013) Dalam suatu organisasi terdapat tugas-tugas yang dikoordinasikan sehingga dapat mewujudkan tujuan dari organisasi yang telah dibentuk. Setiap organisasi apapun jenisnya membutuhkan aplikasi manajemen dalam mengelola serta sumber daya yang dimiliki. Istilah manajemen atau pengelolaan sendiri adalah seni mengelola sumber daya yang tersedia, misalnya orang, barang, uang pikiran, ide, data, informasi infastruktur, dan sumber daya lain yang ada didalam kekuasaannya untuk memanfaatkan secara maksimal guna dengan mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Yusup, 2012).Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dan terikat dan secara formal dalam suatu susunan hierarkis. Menurut Yatimah (2013:21) dalam organisasi sudah di atur struktur organisasi sehingga pada saat menjalankan roda organisasinya berjalan dengan lancar tanpa ada hambatan untuk memperlambat dan menghambat organisasi itu untuk melakukan tugas dimana mestinya. Salah satu bentuk organisasi adalah organisasi pemerintahan.

Keberhasilan sebuah organisasi atau instansi pemerintah ditentukan oleh sejauh mana tujuan yang telah direncanakan dapat dicapai. Tujuan instansi pemerintah dapat dicapai apabila mampu mengolah, mengontrol, menggerakkan dan menggunakan sumber daya manusia yang dimiliki secara efektif dan efisien. Sumber daya manusia merupakan aset paling penting dalam suatu Lembaga, organisasi bahkan di struktur birokrasi, karena sumber daya manusia merupakan sumber yang mengarah serta memperhatikan dan mengembangkan organisasi dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman, tanpa ada sumber daya manusia tidaklah mungkin suatu lembaga atau organisasi berjalan sendiri, oleh karena itu sumber daya manusia harus selalu diperhatikan, dijaga dan dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh sumber daya manusia yang bermutu dan dapat melaksanakan pekerjaan serta menghasilkan sesuatu yang dikehendaki sesuai dengan tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang dijadikan sebagai penggerak didalam instansi pemerintah adalah pegawai.

Sumber daya manusia atau sering kita kenal dengan Pegawai merupakan faktor penentu dalam pencapaian tujuan instansi pemerintah dan sebagai penggerak penentu jalannya organisasi. Pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan. Pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien tidaklah mudah, untuk itu dalam organisasi, baik organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta diperlukan

berbagai upaya untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, salahsatu faktor yang dapat meningkatkan hal tersebut diantaranya adalah pegawai dan kinerjanya. Ketika hal itu tidak akan terjadi maka yakin dan percaya instansi atau organisasi tidak akan sukses dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab karena faktor penentu jalannya kinerja organisasi dan instansi itu ada pada tangan pegawai.

Kinerja adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai yang mana merupakan suatu bentuk aplikasi atau penerapan dari target atau hasil kerja yang dicapai melalui input dan output. Kinerja pegawai adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi atau instansi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja.

Undang-Undang Pokok-Pokok Kepegawaian nomor 43 tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian menyatakan bahwa “Pegawai Negeri adalah setiap warganegara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi tugas Negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Kewajiban pegawai untuk menjalankan tugasnya harus betul-betul mendalami pemahamannya terkait kepegawaian sehingga pada saat menjalankan tugas dan tanggung jawab tidak sewenang-wenangan ketika bertugas, oleh sebab itu pegawai adalah garden terdepan di lingkungan

instansi karena memang yang mengurus seluruh administrasi yaitu pegawai, penjelasan undang-undang di atas bahwasanya kepegawaian itu sudah di atur di undang-undang ketika ada persoalan dan permasalahan bisa kembali ke undang-undang, pegawai di gaji oleh Negara minimal kinerja pegawai harus sesuai dengan apa yang menjadi tanggung jawab, dan membuka pola pikir baru untuk mengembangkan sumber daya manusia yaitu kepegawain untuk merumuskan hal-hal yang baru dan gaya baru di instansi pada umumnya, didalam instansi perlu di sadari untuk mewujudkan prestasi atau mewujudkan pegawai yang berwibawa dengan cara pembinaan yang sebaik-baiknya dengan suatu sistem pembinaan yang dapat mendorong peningkatan kinerja. Dalam melakukan kegiatan, pegawai memerlukan petunjuk kerja dari instansi agar pelaksanaannya sesuai dengan peraturan kerja yang ada di instansi pemerintah sehingga kinerja pegawai yang ada sesuai dengan harapan instansi. Semua aktivitas kepegawaian dibadahi dalam sebuah kesekretariat. Salah satunya sekretariat DPRD Provinsi NTB.

Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat merupakan instansi pemerintah yang memiliki pelayanan untuk masyarakat karena DPRD adalah rumah rakyat, dimana Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat merupakan unsur pendukung urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah provinsi di bidang pelayanan administrasi dan pemberian dukungan terhadap tugas dan fungsi DPRD. Sekretariat DPRD dipimpin oleh seorang Sekretaris yang mempunyai tugas menyelenggarakan administrasi kesekretariatan dan keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi

DPRD serta menyediakan dan mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD dalam melaksanakan hak dan fungsinya sesuai dengan kebutuhan.

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu organisasi atau instansi adalah kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat atau kepada publik sehingga Kualitas pelayanan itu menentukan kualitas para pegawai yang memberikan pelayanan, salah satu faktor penting juga bagi keberhasilan instansi sebagai pelayanan masyarakat itu tergantung dari pada kinerja dari para pegawai yang mengelolah segala urusan administrasi. Karena melalui pegawai yang berkualitas sehingga pelayanan tata usaha sekretariat DPRD NTB disiplin dalam menjalankan tugasnya. Tujuan dengan melakukan pelayanan yang berkualitas baik adalah memperoleh kepuasan masyarakat atau publik. Jika pelayanan yang diberikan kepada publik adalah pelayanan terbaik maka hal tersebut akan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dan roda instansi pun berjalan dengan lancar untuk menentukan kemajuan instansi.

Perkembangan teknologi Informasi menuntut instansi untuk terus memberikan yang terbaik dalam hal pelayanan guna menuju pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Dan tugas pegawai harus menguasai teknologi sehingga para Penggunaan teknologi menjadi sangat penting saat ini, dimana akses teknologi sangat luas yang akan membantu mempermudah kinerja karyawan atau pegawai.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis ketika pada saat magang selama 40 hari di Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat,

pegawai Subbagian Tata Usaha dalam menjalankan tugas dan wewenangnya ditemukan beberapa masalah antara lain, adanya proses penyelesaian surat yang selesai tidak tepat waktu. Contohnya ketika ada surat masuk izin pemasangan spanduk kegiatan. Setelah diproses di Subbagian Tata Usaha surat tersebut di setujui oleh Sekretaris DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai pimpinan, dilanjutkan dengan didistribusikan ke Subbagian Perlengkapan untuk ditindak lanjuti (dalam hal ini pembuatan & pemasangan spanduk), namun terjadi kendala yaitu pegawai perlengkapan yang bertanggung jawab sedang dalam perjalanan dinas mengakibatkan surat tersebut tertunda, dan pemasangan spanduk terlambat. Hal ini berdampak pada kegiatan yang tertera pada spanduk tersebut.

Contoh lain, pada saat itu Kepala Subbagian Tata Usaha memberikan pekerjaan kepada pegawai Operator Komputer Subbagian Tata Usaha yaitu membuat undangan rapat yang ditujukan ke Anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat. Rapat tersebut bersifat penting, yang berarti undangan harus segera dibuat dan diberikan kepada Anggota DPRD namun pegawai Operator Komputer Subbagian Tata Usaha tersebut tidak berinisiatif langsung mengerjakan pekerjaan itu dengan alasan izin pulang ke rumah dan baru membuat undangan rapatnya pada jam kerja keesokan harinya. Berdasarkan observasi pula, dapat dilihat kemampuan beberapa pegawai Subbagian Tata Usaha saat mengoperasikan *Microsoft Word* dan *Microfost Excel* ada yang belum terlalu mahir sehingga ketika mengerjakan pekerjaan berhubungan dengan komputer beberapa pegawai masih ada yang bingung. Kemampuan

pegawai yang kurang membuat Kepala Subbagian Tata Usaha menjelaskan kembali bagaimana mengoperasikan komputer sesuai dengan yang dibutuhkan.

Selanjutnya masalah yang sering terjadi adalah miskomunikasi. Miskomunikasi yang sering terjadi antar pegawai adalah ketika mengelola surat masuk dan surat keluar, sering terjadi miskomunikasi dalam pendistribusiannya sehingga menjadi kendala untuk kegiatan yang menyangkut surat tersebut. Lalu contoh miskomunikasi lainnya yang sering terjadi berhubungan dengan masyarakat adalah, ketika ada orang yang memasukkan surat peminjaman lapangan, pada saat itu pegawai pengelola surat masuk dan surat keluar di Subbagian Tata Usaha hanya memberi tahu untuk datang kembali 3 hari kemudian. Setelah 3 hari ketika pemberi surat menanyakan perkembangannya, pegawai yang bertanggung jawab menanyakan nomor surat yang diberikan namun di karenakan ketidaktahuan pemberi surat untuk menyimpan nomor surat tersebut maka pencarian surat demi mengetahui perkembangannya jadi memakan waktu yang lama padahal setiap surat pasti ada nomor surat untuk pegawai menghubungi lembaga atau organisasi yang memasuki surat.

Berdasarkan uraian di atas dapat dilihat bahwa perlu adanya evaluasi kinerja pegawai dalam proses meningkatkan kinerja instansi pemerintah itu sendiri. Berdasarkan pengamatan yang telah di lakukan oleh penulis dalam perkembangannya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan

judul “Analisis Kinerja Pegawai Subbagian Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2020”.

## **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu :

1. Bagaimanakah kinerja pegawai Subbagian Tata Usaha pada Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2020/2021”.
2. Apa yang menjadi faktor penghambat kinerja pegawai Subbagian Tata Usaha pada Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2020/2021.

## **1.3.Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai Subbagian Tata Usaha pada Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2020/2021.
2. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang di alami pegawai Subbagian Tata Usaha pada Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2020/2021.

Adapun manfaat penelitian yaitu:

1. Bagi Teoritis

Agar dapat menambah pengetahuan bagi peneliti maupun instansi pemerintah untuk menambah kepustakaan yang ada dan bahan pertimbangan kepala sekretariat DPRD dalam menganalisis atau menilai kinerja para pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

## 2. BagiPraktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi para pejabat pemerintah untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja para pegawai, selain itu juga dapat di jadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.



## BAB II

### TINJAU PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat menambah wawasan teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis menemukan beberapa judul yang sama dalam penelitian dan judul yang tidak sama persis seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Tabel 2.1 Penelitian Relevan

No	Nama/Judul/ Tahun	Metode	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
1	RENNY YUDISTHESI A “Analisis Kinerja Aparatur Sekertariat Daerah Kabupaten Balangan”/20 12	Deskriptif Kualitatif	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja aparatur pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan yang dilihat dari aspek produktivitas yang dapat dilihat dari pemahaman terhadap tugas dan pekerjaan kantor, tenggang waktu penyelesaian suatu permasalahan, ketepatan dalam penyelesaian berkas permasalahan dapat dikatakan baik. Sedangkan menyangkut kualitas layanan aparatur Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan dapat diliat dari aspek	– Persamaan dalam penelitian ini adalah dalam menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. – Perbedaan penelitian ini adalah tehnik pengumpulan datanya menggunakan kepustakaan

			<p>spontanitas dalam menangani permasalahan dan melayani masyarakat, tenggang waktu lamanya penyelesaian satu masalah dan kesopanan serta keramahan dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna jasa, atau masih kurang sehingga perlu mendapatkan perhatian khusus dari para pimpinan. Akan tetapi dari segi responsivitas, pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan dilakukan dengan responsif. Begitu pula dengan aspek tanggung jawab dan akuntabilitas kinerja aparatur Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan cukup baik.</p>	<p>, observasi dan wawancara.</p>
2	<p>NURBISMI “Analisis Kinerja Karyawan Bagian Tata Usaha Pada Fakultas Adab Dan Humaniora Univesitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh”/2016</p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab dimuka, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1. Kinerja (prestasi Kerja) Karyawan Bagian Tata Usaha Pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN ArRaniry Banda Aceh pada umumnya telah dicapai, baik dari aspek kuantitas maupun aspek kualitas, sehingga tujuan organisasi pada Bagian Tata Usaha tersebut dapat terwujud dengan baik. 2. Namun, ada beberapa unsur dari kinerja karyawan tersebut yang perlu</p>	<p>– Persamaan dalam penelitian ini adalah dalam menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. – Perbedaan penelitian ini adalah tehnik pengumpulan data yang menggunakan kepustakaan, observasi dan wawancara.</p>

			ditingkatkan antara kemampuan menganalisa data dan informasi, ketelitian dalam bekerja untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan termasuk disiplin seperti masuk dan pulang kantor.	
--	--	--	--	--

## 2.2 Kajian Teori

### 2.2.1 Kinerja

#### 1. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Veithzal, 2005:97). Kinerja pegawai tidak hanya sekedar informasi dan mengurus administrasi. Akan tetapi bagaimana instansi dapat memotivasi pegawai dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan kinerja dapat dihindari. Kinerja pegawai perlu adanya penilaian dengan maksud untuk memberikan satu peluang yang baik kepada pegawai atas rencana karier mereka dilihat dari kekuatan dan kelemahan, sehingga instansi dapat menetapkan pemberian gaji dan penghargaan kepada para pegawai, memberikan promosi, dan dapat melihat perilaku pegawai.

Penilaian kinerja dikenal dengan istilah “performance rating” atau “performance appraisal”. Menurut Munandar (2008:287), penilaian kinerja adalah proses penilaian ciri-ciri kepribadian, perilaku kerja, dan hasil kerja seseorang tenaga kerja atau pegawai (pekerja dan manajer), yang dianggap menunjang unjuk kerjanya, yang digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan tentang tindakan-tindakan terhadap bidang ketenagakerjaan. Suatu instansi melakukan penilaian kinerja didasarkan pertimbangan bahwa perlu adanya suatu sistem evaluasi yang objektif terhadap organisasional. Selain itu, dengan adanya penilaian kinerja, SEKWAN DPRD NTB dapat memperoleh dasar yang objektif untuk memberikan kompensasi sesuai dengan prestasi yang disumbangkan masing-masing pusat pertanggungjawaban kepada instansi secara keseluruhan. Semua ini diharapkan dapat membentuk motivasi dan rangsangan kepada masing-masing bagian untuk bekerja lebih efektif dan efisien.

## 2. Indikator Kinerja

Menurut Prawirosantono ada beberapa hal yang dapat digunakan sebagai indikator penilaian kinerja yaitu:

- a. Pengetahuan yang dimiliki, yaitu pengetahuan seorang kariawan mengenai pekerjaan sangat penting karena menjadi bagian dari tanggung jawabnya.

- b. Ketepatan waktu, Apakah seorang kariawan mampu membuat perencanaan dan jadwal pekerjaannya. Hal ini akan mempengaruhi ketepatan waktu kariawan dalam menyelesaikan hasil pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seorang kariawan.
- c. Kualitas pekerjaan, apakah seorang karyawan mengetahui standar mutu pekerjaan yang disyaratkan perusahaan kepadanya.
- d. Komunikasi antar karyawan, kemampuan berkomunikasi karyawan, baik terhadap sesama rekan maupun kepada atasan.
- e. Kerjasama tim, kemampuan karyawan dalam bekerjasama dengan karyawan lai, hal inin sangat berperang dalam menentukan kinerja kariawan tersebut.
- f. Disiplin ilmu, factor kesesuaian antara disisplin ilmu yang memiliki karyawan dengan penempatan pada bidang kerja.

### 3. Pegawai

Pegawai menurut kamus umum bahasa Indonesia pegawaaai adalah orang yang bekerja pada pemerintah, perusahaan dan lain sebagainya. Pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, berdasarkan perjanjian atau kesepakatan kerja baik secara tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu dengan memperoleh imbalan yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu, penyelesaian pekerjaan, atau ketentuan lain yang ditetapkan pemberi kerja,

termasuk orang pribadi yang melakukan pekerjaan dalam jabatan negeri (Subekti, 2020).

Jenis pegawai berdasarkan cara perhitungan PPh pasal 21 dibagi menjadi 2 jenis, yaitu :

1. Pegawai tetap
2. Pegawai tidak tetap

Dalam suatu perusahaan istilah pegawai bisa juga diartikan sebagai karyawan atau istilah lainnya.

Istilah pegawai tetap dan tidak tetap/tenaga kerja lepas hanya digunakan untuk perhitungan PPh pasal 21 atas penghasilan yang diterima. Pegawai dari suatu perusahaan swasta, BUMN, dan instansi pemerintah tidak harus memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).

#### 2.2.2. Kesekretariatan

##### 1. Pengertian Kesekretariatan

Kesekretariatan adalah aktivitas yang dilakukan pada sekretariat yakni yang menunjukkan tata kerja atau proses kerjanya sekretariat. Kesekretariatan bersifat aktif dan dinamis dalam kegiatan jasa-jasa perkantoran, terutama yang sangat berkaitan dengan proses administrasi (Saiman 2002:33).

Menurut Sedarmayanti (1997:3), “kesekretariatan adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh sekretariat. Jadi, kesekretariatan menyatakan kegiatan dan tata kerjanya.” Kemudian, Sedarmayanti

menunjukkan bahwa sebagai perbandingan, berikut ini beberapa pendapat tentang pengertian sekretariat.

Kesekretariat menurut Webster (1956:1317) dalam *new word dictionary* yang dikutip oleh Sadarmayanti (1997:4) disebutkan bahwa *secretariat is*:

1. *The office or position of secretary* (kantor atau kedudukan seorang sekretaris).
2. *The office or place where a secretary does his work* (kantor atau tempat dimana seorang sekretaris melakukan pekerjaan).
3. *A staff or department headed by a secretary* (pegawai atau satuan organisasi dipimpin oleh seorang sekretaris).
4. *A staff group of secretary* (pegawai atau sekelompok sekretaris)

Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa sekretariat adalah kantordimana sekretaris bersama stafnya melaksanakan rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan perkantoran termasuk memelihara warkat-warkat dinas dan bantuan lainnya yang dilaksanakan sebagai kegiatan penunjang untuk meningkatkan mutu para pegawai.

## 2. Fungsi Sekretariat

Menurut Sadarmayanti (1997:5), “Fungsi sekretariat adalah sebagai satuan organisasi yang merupakan tempat sekretaris dan pembantunya atau pegawai untuk melakukan rangkaian kegiatan demi

menunjang pelaksanaan tugas pokok organisasi agar dapat mencapai tujuan dengan lebih lancar”.

Dalam bidang kesekretariatan adalah di pimpin oleh seorang sekretaris yang di sebut kepala bagian sekretariat atau sekertaris organiasi, perusahaan kalau di instansi DPRD yaitu sekwan. Berbagai macam sekertariat di jumpai dalam struktur organisasi pemerintah diindonesia, misalnya secretariat Negara, secretariat lembaga, sekertarian badan-badan dan lain-lain.sekretaris yang berfungsi sebagai manajer adalah seorang pimpinan yang membawahi suatu satuan organisasi yang melakukan pekerjaan pelayanan dalam bidang ketatausahaan dan lain-lain yang di sebut dengan bagian sekretariat disamping itu, ada juga seketaris yang berfungsi membantu pimpinan khusus dalam menyelesaikan tugas-tugas perkantoran.

### 2.2.3. Tata Usaha

Menurut the liang Gie (1982:17) Dalam sadarmayanti (1997:6), tata usaha merupakan proses penyelenggaraan dan penyediaan keterangan yang berwujud enam pola perbuatan yaitu:

1. Menghimpun adalah kegiatan mencari dan mengusahakan terjadinya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserahkan di mana-mana, kemudian siap digunakan bila di perlukan.
2. Mencatat adalah kegiatan membubuhkan dengan pelbagai peralatan tulis, keterangan yang di perlukan sehingga terwujud tulisan yang dapat di baca, dikirim, dan disimpan.

3. Mengolah adalah bermacam-macam kegiatan mengerjakan keterangan dengan maksud menyajikannya dalam bentuk yang lebih berguna.
4. Mengadakan adalah kegiatan memperbanyak dengan cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan.
5. Mengirim adalah kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak ke pihak lain.
6. Menyimpan adalah kegiatan meletakkan dengan berbagai cara dan alat di tempat tertentu yang aman.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, tampak bahwa wujud pekerjaan perkantoran itu banyak macamnya. Akan tetapi, dari sekian banyak pekerjaan kantor tersebut, ada beberapa pekerjaan kantor yang pokok, yang dapat dikatakan menghabiskan hampir seluruh waktu kerja di kantor, antara lain mengetik surat, menghitung dan memeriksa angka, menyimpan dan memperbanyak warkat, menelpon dan mengirim surat.

Pekerjaan kantor ini dilaksanakan didalam organisasi atau perusahaan bahkan di instansi. Organisasi adalah sarana administrasi tempat dilaksanakannya kegiatan ketatausahaan. Tata usaha adalah sarana administrator untuk menjaga agar organisasi, perusahaan, instansi tidak kehilangan jejak, arah, ingatan, dan kontak (komunikasi) dengan orang-orang (relasi), serta mencegah agar rumah tangga instansi tidak berantakan.

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa sukses-tidaknya organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan, sangat tergantung

baik-tidaknya tata usaha yang dijalankan oleh organisasi tersebut. Bila mana kegiatan tata usaha dengan baik, maka manajemen juga berjalan dengan baik. Sejalan dengan pendapat Prajudi, yang mengatakan “keberesan tata usaha berarti keberesan organisasi dan manajemen dari instansi atau perusahaan yang bersangkutan,” maka tata usaha dipergunakan sebagai cermin atau ukuran manajemen. Tata usaha diperlukan administrator untuk mengetahui secara teratur dan sistematis untuk dapat mengendalikan keadaan organisasi.

Tata usaha organisasi modern, Menurut Prajudi Atmosudirdjo, terdiri atas Empat macam, yaitu:

1. *Tata usaha umum*, yaitu tempat pengumpulan, penerimaan, pengelolaan, dan penyampaian data atau informasi secara teratur, sistematis, dan terus menerus dengan tujuan memperlancar jalannya tugas pimpinan dan jalannya tugas organisasi.
2. *Tata usaha teknis operasional*, yaitu tata usaha yang menangani segala data atau informasi tentang jalannya operasi yang dilancarkan oleh organisasi secara tehniks dan mendetail.
3. *Tata usaha sumber daya (resource)*, pada umumnya dapat digolongkan menjadi tata usaha personal, tata usaha financial, dan tata usaha logistic.
4. *Tata usaha khusus*, yaitu untuk memperlancar pengampilan keputusan pimpinan.

Tata usaha dapat juga didefinisikan sebagai system informasi yang berlangsung melalui berbagai macam kertas (*paper work*) dan diselenggarakan oleh unit organisasi yang disebut kantor (*office, kantoor*). Prajudi Atmosudirdjo mengemukakan bahwa *office work* atau pekerjaan kantor atau tata usaha adalah pekerjaan yang tergolong dalam *paper work* atau pekerjaan dengan kertas.

Sementara itu, dalam kamus bahasa Indonesia, Poewadarminta menjelaskan bahwa tata usaha adalah penyelenggara urusan tulis-menulis (keuangan dan lain sebagainya) diperusahaan Negara dan sebagainya, sedangkan piñata usaha adalah orang yang menyelenggaraakan tata usaha.

Dari beberapa pendapat di atas, jelaslah bahwa tata usaha adalah pekerjaan kertas dan tulis-menulis, meliputi kegiatan mencatat, menghimpun, mengolah, mengandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan yang diperlukan organisasi untuk mencapai tujuan.

#### 2.2.4 Fungsi Tata Usaha

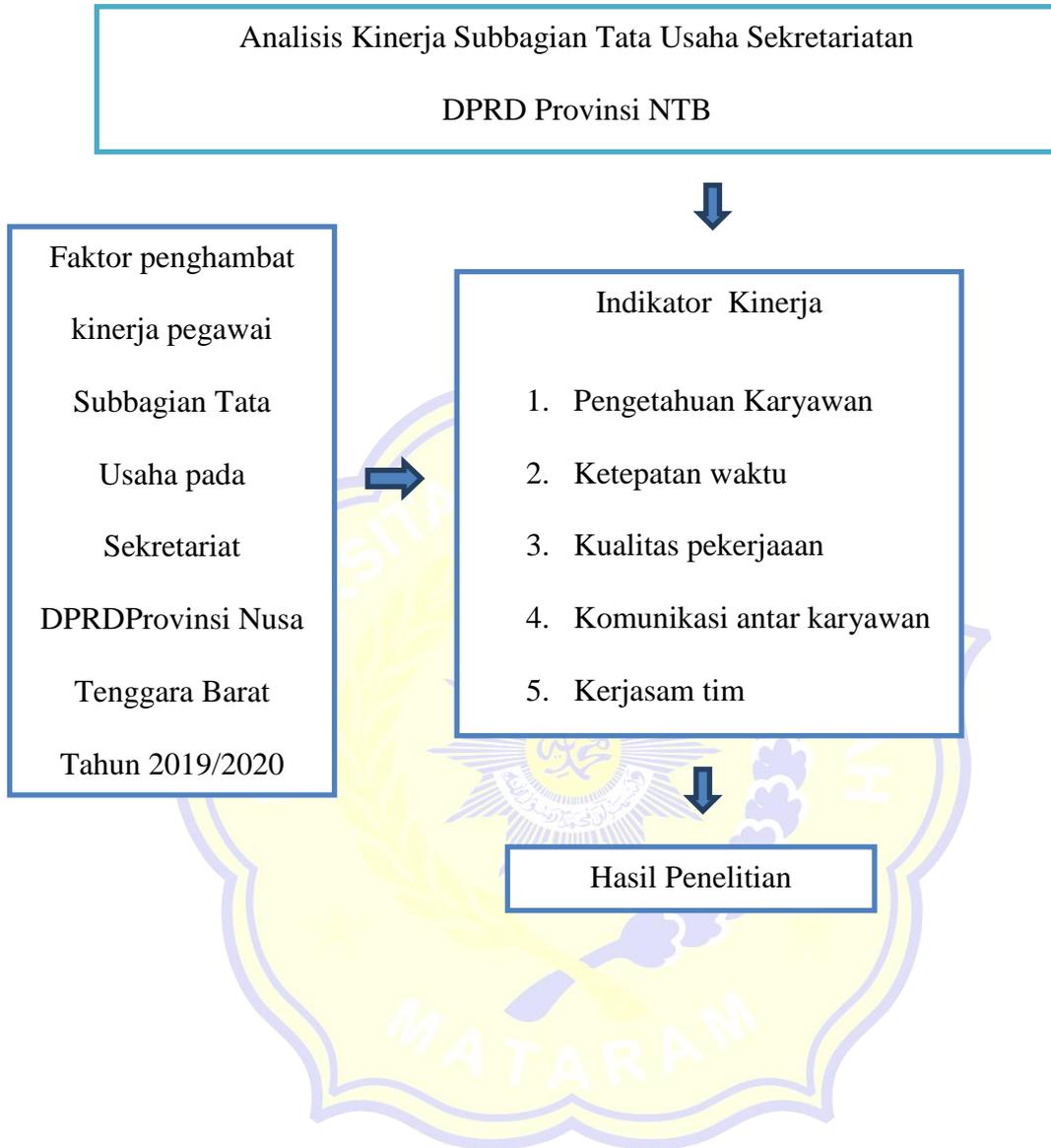
Sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 1 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat, Rincian tugas dan fungsi Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan administrasi kesekretariatan, administrasi keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD.
2. Menyediakan serta mengkoordinasikan Tenaga Ahli yang diperlukan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

Sedangkan untuk dapat melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsi tersebut diatas Sekretariat DPRD Provinsi NTB dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud nomor 1 dan 2 menyelenggarakan fungsi:

1. Melaksanakan urusan rumah tangga dan keuangan DPRD.
2. Pengelolaan tata usaha dan kepegawaian DPRD.
3. Fasilitasi rapat-rapat DPRD.
4. Pengelolaan informasi.
5. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Pimpinan DPRD sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya.

### 2.3. Kerangka Berpikir



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif yang digunakan peneliti untuk memperoleh dan menyajikan data secara maksimal dan menyeluruh. As Syafiq (2019:33) mengartikan pendekatan kualitatif sebagai data yang dikumpulkan bukan berupa analisis angka-angka statistik, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya. Menurut William dalam As Syafiq (2019:33) penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Menambahkan menurut Lincoln dan Guba dalam As Syafiq (2019:33-34) “Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang lebih menekankan pada pengungkapan makna dan proses, latar belakang alami (*natural setting*) dan digunakan sebagai sumber data langsung dari peneliti sendiri sebagai instrument kunci”. Penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini berhubungan dengan implementasi kebijakan retribusi parkir dalam menunjang pendapatan asli Daerah di Kota Mataram tahun 2020.

Menurut Moleong dalam As Syafiq (2019:33) penelitian deskriptif ini menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, di mana data dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari

orang-orang dan perilaku yang diamati. Data yang dikumpulkan tersebut berupa kata-kata hasil wawancara, gambar, catatan di lapangan, foto, dokumen pribadi, dengan kata lain metode deskriptif menggambarkan suatu fenomena yang ada dengan jalan memaparkan data secara kata-kata dan gambar.

Menurut Faisal dalam As Syafiq (2019:34) “Penelitian deskriptif yaitu sekedar melukiskan atau menggambarkan (*deskripsi*) sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti.” Lebih lanjut ia menjelaskan bahwa “penelitian deskriptif dimaksudkan untuk *explorasi* dan *klarifikasi* mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti.

Penelitian ini diharapkan tidak hanya mengungkapkan peristiwa riil, tetapi lebih dari itu hasilnya diharapkan dapat mengungkapkan nilai-nilai tersembunyi dalam memperoleh pemahaman menyeluruh tentang Analisis Kinerja Subbagian Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi NTB.

### **3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan sekitar bulan Januari di gedung DPRD Provinsi NTB Jalan Udayana, Kota Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Karena ingin benar-benar tau cara pekerjaan pegawai di DPRD dan mudah mendapatkan data, lokasinya sudah peneliti geluti selama magang. Peneliti berinisiatif mengambil lokasi ini untuk memastikan teori dan praktik

dilapangan apakah sudah sesuai atau bagaimana, supaya kedepan instansi tersebut bisa mengevaluasi hal-hal yang tidak dimiliki oleh instansi.

### **3.3. Penentuan Informan Atau Narasumber**

Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposivesampling*, dimana pemilihan dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria telah ditentukan dan ditetapkan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini penulis akan mewawancarai orang yang ada pada instansi DPRD dan Sekwan.

1. Sekertaris Dewan DPRD Provinsi NTB
2. KTU DPRD Provinsi NTB
3. Kabag Kepegawaian
4. Staf DPRD Provinsi NTB

### **3.4. Jenis Data dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua jenis sumber data yaitu :

#### **a. Data Primer**

Data primer yaitu data yang berasal dari data utama. Data primer yang diambil langsung dari Istansi/perusahaan yang menjadi objek penelitian yaitu dengan teknik wawancara (*interview*) kepada pihak Sekretaris DPRD Provinsi NTB terkait data-data yang dibutuhkan penulis dalam menyelesaikan penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi dan mendukung data primer yang berupa dokumen-dokumen ilmiah dan majalah, jurnal penelitian, literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam suatu proses penelitian ini yaitu: mendapatkan informasi-informasi dan data-data yang di perlukan.

a. Wawancara

Dalam hal ini, penulis melakukan wawancara mendalam yakni berupa wawancara yang di lakukan untuk mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan narasumber, dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap dan hasil akurat mengenai topik pembahasan yang di teliti. Kata-kata dan tindakan orang-orang yang di amati atau diwawancarai menggunakan sumber data utama melalui catatan tertulis. Wawancara mendalam (*intensive/depth interview*) adalah teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi (berulang) secara intensif. Biasanya wawancara mendalam menjadi alat utama pada penelitian kualitatif. Pada wawancara mendalam ini, pewawancara relatif tidak mempunyai kontrol atas respons informan artinya informan bebas

memberikan jawaban-jawaban lengkap dan mendalam (Mulyana, 2010 : 178).

b. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian didapat langsung dari pihak Instansi DPRD Provinsi NTB

### **1.6. Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono dalam Iskandar (2008:221), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil pengamatan, wawancara, catatan lapangan, dan studi dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dalam tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

a. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data, pengabstraksi dan informasi data kasar yang muncul dari wawancara. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan,

membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan dapat ditarik dan diverifikasi (Miles dan Huberman, 1992:15). Setelah mengklasifikasikan data atas dasar tema kemudian peneliti melakukan abstraksi data kasar tersebut menjadi uraian singkat.

b. Tahap Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman (1992:14) data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dalam terhadap masyarakat di kumpulan untuk diambil kesimpulan sehingga bisa dijadikan dalam bentuk narasi deskriptif.

Menurut Iskandar (2008:223), dalam penyajian data, peneliti harus mampu menyusun secara sistematis atau simultan sehingga data yang diperoleh dapat menjelaskan atau menjawab masalah yang diteliti, untuk itu peneliti harus tidak gegabah dalam mengambil kesimpulan.

c. Tahap Penarikan Kesimpulan (verifikasi)

Pengambilan kesimpulan juga merupakan analisis lanjutan dari reduksi data, dan display data sehingga data dapat disimpulkan dan peneliti masih berpeluang untuk menerima masukan (Iskandar, 2008:223). Pada tahap ini data yang telah dihubungkan satu dengan yang lain sesuai dengan konfigurasi-konfigurasi lalu ditarik kesimpulan. Pada tahap ini, peneliti selalu melakukan uji kebenaran setiap makna yang muncul dari data. Setiap data yang menunjang komponen uraian diklarifikasi kembali

dengan informan. Apabila hasil klarifikasi memperkuat simpulan atas data yang tidak valid, maka pengumpulan data siap dihentikan.

### 3.7. Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiyono, 2007:270)

#### a. *Credibility*

Uji *Credibility* (Kredibilitas) atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai karya ilmiah dilakukan.

1. Perpanjangan pengamatan
2. Meningkatkan kecermatan dalam penelitian.
3. Triangulasi.

#### b. *Transferability*

*Transferability* merupakan validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkan hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2007:276).

#### c. *Dependability*

Pengujian *Dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan

aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Misalnya bisa dimulai ketika bagaimana peneliti mulai menentukan masalah terjun lapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan.

d. *Confirmability*

Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji *confirmability* penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi *standart confirmability*.