

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak lepas dari kehidupan sosial, karena manusia sendiri merupakan makhluk yang selalu ingin berinteraksi, dimengerti dan ingin diakui keberadaannya dalam bermasyarakat. Hal ini tampak pada kehidupan rumah tangga, organisasi masyarakat, dan dunia kerja. Seseorang tersebut akan selalu berinteraksi dan menjadi bagian dalam organisasi tempatnya bekerja.

Organisasi merupakan tempat atau wadah bagi orang-orang untuk berkumpul, saling keterkaitan, memiliki visi misi yang sama dan saling bekerja sama untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Organisasi merupakan suatu unit (satuan) sosial yang dikoordinasikan dengan sadar, yang terdiri dari dua orang atau lebih, yang berfungsi atas dasar relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan atau serangkaian tujuan bersama, (Robbins, 2001:4).

Dalam mencapai tujuan organisasi publik tentunya diperlukan sumberdaya untuk mencapainya. Sumberdaya yang dimaksud adalah sumberdaya finansial, sumberdaya ilmu pengetahuan dan teknologi, serta sumberdaya manusia yang mampu menjalankan tujuan organisasi dengan optimal. Sumberdaya manusia merupakan unsur terpenting karena dapat mempengaruhi efisiensi dan efektifitas suatu organisasi. Kemampuan

sumber daya manusia tercermin dari kualitas kinerja, kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal. Kinerja merupakan hasil kerja yang didapat oleh seseorang atau sekelompok orang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai suatu target kerja.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, pemerintah daerah dibantu oleh sumber daya manusia sebagai faktor pendukung dalam melaksanakan birokrasi. Birokrasi sendiri merupakan alat yang digunakan pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik. Birokrasi adalah hal yang penting dalam melaksanakan pelayanan, walaupun bagi sebagian orang diartikan sebagai prosedur yang berbelit-belit.

Namun dengan adanya birokrasi akan lebih mempermudah dalam mengontrol atau mengendalikan perilaku masyarakat agar lebih tertib. Dengan adanya dukungan sumber daya manusia yang berkualitas sebagai perencana, pelaksana dan pengevaluasi pelayanan publik, tentunya akan mempermudah dalam mencapai tujuan organisasi. Kualitas kinerja organisasi publik akan memberikan dampak atau pengaruh kepada kualitas pelayanan yang akan diberikan.

Guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah pusat bertekad memperbaiki kualitas birokrasi, dengan dikeluarkannya Undang-Undang Aparatur Sipil Negara nomor 5 tahun 2014. Undang-Undang ini yang menjelaskan tentang keseluruhan aspek aparatur sipil negara atau yang dikenal sebagai pegawai negeri sipil(PNS).

Pemerintah Daerah Kabupaten Batanghari, melalui Dinas Perhubungan sesuai dengan peraturan Daerah Kabupaten Batanghari nomor 3 tahun 2008 tentang susunan Organisasi dan tata kerja Dinas-dinas Daerah, penilaian kinerja ASN pemerintah Kabupaten Batanghari Provinsi Jambi menggunakan sistem sasaran kinerja pegawai (SKP), yang didasari peraturan pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Aparatur Sipil Negara. Metode ini merupakan metode yang di pergunakan oleh seluruh pemerintah Daerah di Indonesia hingga saat ini.

Pengertian kinerja menurut Silalahi (2011) tentang Aparatur Sipil Negara, bahwa kinerja PNS adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh orang yang telah diserahi tugas dalam suatu jabatan dalam negeri dalam rangka mencapai tujuan organisasi dan memberikan kontribusi pada rakyat.

Pada Dinas perhubungan kabupaten Batanghari kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga masih terbilang belum optimal. Pada tahap implementasinya, sebagian birokrasi masih memperlihatkan kekurangannya. Dengan laporan perbandingan antara realisasi kinerja dan target RPJMD masih banyak program yang belum terlaksanakan.

Dari total 18 kegiatan yang tertuang di dalam renstra SKPD, 5 diantaranya sudah mencapai target 100%, 7 kegiatan belum terealisasi, dan 6 kegiatan masing-masing mencapai 67%, 58%, 50%, 40%, 33%, dan 5%.

Berikut adalah jumlah jabatan/ eselon struktural Dinas Perhubungan Kabupaten Batanghari Tahun 2017:

Tabel 1.1 Struktural Jabatan Esselon

NO	Jabatan	Esselon	Jumlah	Keterangan	
				Terisi	Belum
1	Kepala Dinas	II B	1	1	-
2	Sekretaris	III A	1	-	1
3	Kepala Bidang	III B	3	3	-
4	Kasi/ Kasubbag	IV A	11	11	-
	Jumlah		16	15	1

Sumber: Laporan Kinerja (LAKIP) Dinas Perhubungan Kabupaten Batanghari 2017.

Pada tahun 2017 di Dinas Perhubungan Kabupaten Batanghari belum adanya yang mengisi kekosongan jabatan kepala Dinas. Sehingga yang menjalankan fungsi tersebut adalah sekretaris yang menjabat sebagai PLT Kepala Dinas. Karena faktor tersebut memungkinkan terjadi penumpukan tugas yang dikerjakan PLT kepala Dinas sehingga kinerja yang dihasilkan tidak efisien. Hal tersebut bisa menjadi salah satu faktor penyebab penurunan kinerja yang dihasilkan. Karena faktor sumber daya manusia yang tidak memadai, pada Dinas Perhubungan kabupaten Batanghari juga masih dibutuhkan tenaga ahli yang menguasai tugas pokok dan fungsi terkait sektor perhubungan tersebut.

Dari uraian diatas penulis tertarik meneliti tentang “Strategi Peningkatan Kualitas Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Dinas Perhubungan Kabupaten Batanghari Tahun 2017”.

## **B. Rumusan Masalah**

Masalah merupakan suatu keadaan yang mendorong seseorang untuk menyelesaikannya dan mencari jawaban sehingga dapat dituntaskan permasalahan tersebut. Berdasarkan pendahuluan di atas, maka penulis tertarik untuk membahas tentang:

- 1. Bagaimana strategi yang digunakan Dinas Perhubungan kabupaten Batanghari dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawainya Tahun 2017?*
- 2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas kinerja aparatur?*

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Penulisan proposal ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang digunakan dinas perhubungan dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawainya.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang memepengaruhi kinerja pegawai.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat secara teoritis untuk mengembangkan teori dan secara praktis:

## 1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam bentuk sumbangan pemikiran dan bisa menjadi acuan dalam penulisan karya ilmiah lainnya.

## 2. Praktis

Manfaat secara praktis dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

### 1) Pemerintah Daerah

Manfaat bagi pemerintah daerah ialah sebagai salah satu bahan untuk mengevaluasi kinerja aparatur pemerintah dan agar dalam menjalankan birokrasi lebih optimal.

### 2) Masyarakat

Secara praktis penelitian ini terutama bermanfaat untuk para pembaca dan khususnya kami sendiri, dan juga diharapkan dapat bermanfaat untuk menyumbangkan pemikiran terhadap pemecahan masalah, yang berkaitan dengan strategi peningkatan kualitas kinerja aparatur sipil negara. Selanjutnya juga diharapkan bisa menjadi bahan acuan dalam pembuatan karya ilmiah yang berkaitan strategi peningkatan kualitas kinerja Aparatur Sipil Negara.

## E. **Kajian Pustaka**

Gambaran awal dari berbagai sumber atau literatur sebagai landasan utama untuk membantu dalam penulisan dan penyusunan skripsi guna

melakukan penelitian sudah menjadi kewajiban yang tidak dapat dihindari dan bersifat mutlak untuk dilakukan. Beberapa hasil penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian ini, khususnya tentang strategi peningkatan kualitas kinerja Aparatur Sipil Negara, yang diharapkan dapat menjadi sebagai acuan dalam penelitian ini.

Tabel 1.2 Kajian Pustaka

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Tulus, Harmein, Suwito (2017)	Strategi Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Kebersihan Pertamanan Dan Pemadam Kebakaran Pemerintah Kabupaten Tapanuli Tengah.	Pada dasarnya setiap ASN DKP2K Tapanuli Tengah bisa berkinerja tinggi jika diberikan perbaikan ketrampilan, diberikan kompensasi yang sesuai dengan beban kerja, tidak terdapat kekakuan komunikasi antara atasan dan bawahan, serta ditunjang fasilitas dalam melaksanakan pekerjaan dalam jabatannya.	a) Ruang lingkup penelitian yaitu tentang strategi peningkatan kualitas kinerja aparatur sipil negara b) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur sipil negara	a) Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi b) Faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja, sedangkan fokus penelitian saya faktor yang mempengaruhi

					i kinerja
2	Pika mandasari,dkk (2017)	Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Kualitas Birikrasi Di Kelurahan Bontang Baru Kota Bontang	a) Asn dikelurahan Bontang baru telah menerapkan peraturan sesuai dengan standar operasional prosedur b) Adanya kekurangan jumlah komputer yang tidak sesuai dengan jumlah aparatur dan adanya alat kelengkapan trantib yang kurang memadai	a) Ruang lingkup penelitian yaitu tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur sipil negara. b) Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif	a) Penelitian terdahulu fokus pada pengukuran kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan kualitas birokrasi, sedangkan fokus penelitian saya pada strategi peningkatan kinerja aparatur sipil negara
3	Iqbal Pulungan (2017)	Strategi Badan Kepegawaian Daerah Kota Binjai Dalam Meningkatkan Kinerja Peegawai Negeri Sipil.	Terwujudnya pendayagunaan kapasitas kelembagaan BKD yang semakin berkembang, melalui pemamfaatan	a) Ruang lingkup penelitian yaitu tentang strategi dalam meningkatkan kinerja pegawai b) Jenis penelitian adalah deskriptif	Penelitian terdahulu fokus pada penigkatan kinerja dengan mengoptimalkan kegiatan kediklatan yang



			<p>tuntutan terhadap peningkatan kualitas aparatur melalui diklat sangat tinggi. Terwujudnya kualitas sumber daya manusia aparatur melalui pemanfaatan diklat sebagai investasi dalam pembagunan.</p>	<p>kualitatif</p>	<p>dijalankan oleh BKD, sedangkan fokus penelitian saya pada strategi peningkatan kualitas kinerja aparatur sipil negara</p>
4	<p>Firdaus, M. J. (2017)</p>		<p>optimis dan inovasi berpengaruh pada persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi. Persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh kepada kinerja individu.</p>	<p>a) Ruang lingkup penelitian yaitu tentang faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur sipil negara b) Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif</p>	<p>Fokus penelitian ini adalah menganalisis kesiapan dan penerimaan TI terhadap kinerja aparatur sipil negara, sedangkan fokus penelitian saya pada strategi yang</p>

					digunakan dalam peningkatan kualitas kinerja ASN.
5	Ni Luh Putu Ani Cahyani (2017)	Pengaruh Kecerdasan Emosional , Motivasi dan Pelatihan Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara.	Hasil penelitian menunjukkan secara parsial masing-masing variabel berpengaruh signifikan terhadap kinerja yakni sebesar: 42,4%, 49,1% dan 37,1%. Secara bersama-sama kecerdasan emosional dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja sebesar 59,7%. Namun pelatihan tidak signifikan berpengaruh terhadap kinerja jika dibandingkan dengan kecerdasan emosional dan motivasi.	Ruang lingkup penelitian yaitu tentang indikator yang mempengaruhi kinerja aparatur sipil negara	a) Jenis penelitian adalah kuantitatif

Dari berbagai hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa pembahasan terfokus pada peningkatan

kualitas kinerja aparatur negara pada organisasi publik. Dengan ini hasil dari penelitian terdahulu akan digunakan peneliti sebagai bahan acuan dalam pemmembuatan skripsi. Adapun titik fokus yang diteliti adalah strategi peningkatan kualitas aparatur sipil negara Kabupaten Batanghari Provinsi Jambi. Perbedaan antara fokus penelitian ini dengan hasil penelitian terdahulu adalah pada penelitian ini permasalahan yang akan dibahas mengenai pelayanan birokrasi yang belum optimal karena masih terdapat pelayanan yang kurang memuaskan, kualitas aparatur sipil negara yang rendah dikarenakan masih banyak pegawai Dinas yang lulusan SLTA dan kerja pegawai yang tidak sesuai dengan tupoksi.

## **F. Kerangka Dasar Teori**

### **1. Strategi**

Pengertian Strategi secara umum adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktifitas dalam kurun waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif. Strategi dibedakan dengan taktik yang memiliki ruang lingkup yang lebih sempit dan waktu yang lebih singkat.

Salah satu cara yang dapat digunakan dalam pemilihan strategi dasar adalah melalui analisis SWOT, analisis SWOT digunakan untuk membandingkan faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal sendiri terdiri dari peluang dan ancaman, sedangkan faktor internal terdiri dari kekuatan dan kelemahan. Berikut pengertian tentang SWOT:

1) Kekuatan (*strenght*)

Segala sesuatu yang dimiliki oleh organisasi baik berupa sumber daya manusia yang handal, kemampuan, maupun keunggulan lain yang dimiliki. Kekuatan adalah salah satu yang harus dimiliki oleh organisasi agar bisa memberikan keunggulan dan bisa bersaing.

2) Kelemahan (*weaknes*)

Suatu yang membatasi atau keterbatasan dalam sebuah organisasi, dalam hal sumber dayanya, kualitas kinerja karyawan, dan tidak adanya keterampilan sehingga memperhambat kinerja organisasi.

3) Peluang (*Opportunities*)

Peluang merupakan suatu kesempatan yang sangat penting yang sangat ditunggu-tunggu oleh suatu organisasi. Peluang yang datang akan dimanfaatkan sebaik- baiknya agar bisa menguntungkan.

4) Ancaman (*Threats*)

Ancaman merupakan kebalikan dari peluang, ancaman merupakan situasi yang tidak menguntungkan bagi perusahaan atau organisasi.

Setiap organisasi memiliki pemimpin yang selalu berusaha menjalankan/ mengarahkan kearah tujuan organisasi tersebut. setiap organisasi dapat mengembangkan strategi untuk mengatasi masalah eksternal dan mengambil peluang yang ada. Proses penganalisisan strategi, perumusan dan evaluasi strategi disebut sebagai perencanaan strategis. Adapun tujuan dari perencanaan strategis adalah agar suatu perusahaan/organisasi dapat mengetahui kondisi yang ada pada lingkungan internal dan eksternal, sehingga dapat mengantisipasi perubahan lingkungan yang terjadi.

Strategi merupakan alat untuk mencapai suatu tujuan. Merujuk pada pandangan Dan Schendel dan Charles Hofer, Higgins (dalam wulan dan widayati, 2013:5) menjelaskan adanya empat tingkatan strategi yang keseluruhannya disebut *Master Strategy*, adapun dalam *Master Strategy* tersebut terdiri atas :

(1) *Enterprise Strategy*

Strategi yang berkaitan dengan respon masyarakat yang mana strategi ini menampakan bahwa organisasi sungguh-sungguh bekerja dan berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap tuntutan dan kebutuhan masyarakat

(2) *Corporate Strategy*

Strategi yang berkaitan dengan misi organisasi, bagaimana misi itu dijalankan memerlukan keputusan-keputusan stratejik dan perencanaan stratejik yang selayaknya juga disiapkan oleh setiap organisasi

(3) *Bussiness Strategy*

Strategi pada tingkat ini menjabarkan bagaimana merebut pasaran di tengah masyarakat

(4) *Functional Strategy*

Strategi ini merupakan pendukung dan untuk menunjang suksesnya strategi lain.

Dalam menentukan rencana Strategi pada suatu organisasi dapat berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan. Strategi yang digunakan akan membentuk struktur organisasi, pengendalian manajemen, budaya dan manajemen sumber daya yang saling keterkaitan dan saling mempengaruhi. Proses inilah yang menentukan hasil kinerja yang telah direncanakan. Perencanaan strategi merupakan proses penyusunan rencana jangka panjang.

## 2. Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia

Singodimedjo (dalam sutrisno 2017:459) mengemukakan pengembangan SDM adalah proses persiapan individu-individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi, biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik.

Dalam membangun organisasi publik hal yang pertama harus dilakukan adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada. Pembentukan sumber daya manusia yang handal didalam organisasi publik

dimulai sejak proses seleksi sampai yang bersangkutan dapat melaksanakan tugas sesuai dengan pekerjaan yang diembankan. Hal yang mendasar agar didapatkannya sumber daya manusia yang handal dalam melakukan seleksi pegawai ialah dengan cara menentukan kriteria, ketrampilan dan skill yang dibutuhkan oleh organisasi publik.

Pengembangan mengarah pada kesempatan-kesempatan belajar yang didesain guna membantu pengembangan para pekerja. Dalam konteks SDM pengembangan dipandang sebagai peningkatan kualitas SDM melalui program-program pelatihan, pendidikan, sutrisno (2017:457).

Program pelatihan dapat membantu pegawai dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya, guna untuk meningkatkan keterampilan, skill dan sikap yang diperlukan organisasi dalam mencapai tujuan. Sedangkan program pendidikan merupakan suatu kegiatan meningkatkan penguasaan materi dan keterampilan guna untuk pemecahan masalah- masalah yang menyangkut kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi. Berikut merupakan perbedaan pendidikan dan pelatihan menurut Notoatmojo (2009:16), yaitu:

Tabel 1.1 Perbedaan Pendidikan dan Pelatihan

<b>NO</b>	<b>Penjelasan</b>	<b>Pendidikan</b>	<b>Pelatihan</b>
<b>1</b>	Pengembangan Kemampuan	Menyeluruh (overall)	Mengkhusus (spesific)
<b>2</b>	Area kemampuan (penekanan)	Kognitif, efektif	Psikomotor

<b>3</b>	Jangka waktu pelaksanaan	Panjang (long term)	Pendek (short term)
<b>4</b>	Materi yang diberikan	Lebih umum	Lebih Khusus
<b>5</b>	Penekanaan penggunaan metode belajar mengajar	Konvensional	Inkonvensional
<b>6</b>	Penghargaan akhir proses	Gelar (degree)	Sertifikat (non gelar)

Sumber: Notoatmojo (2009) perbedaan pendidikan dan pelatihan

Dari penjelasan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa pengembangan SDM melalui kegiatan pendidikan dilaksanakan secara menyeluruh, waktu yang digunakan relatif panjang dan tujuan akhir adalah gelar. Sedangkan pengembangan SDM melalui kegiatan pelatihan dilaksanakan secara terkhusus (spesific) dengan jangka waktu yang digunakan relatif cepat dan tujuan akhir adalah sertifikat.

Agar pengembangan sumber daya manusia bisa terwujud diperlukannya pegawai yang mempunyai kepribadian yang baik. Kepribadian merupakan sesuatu yang unik karena dapat menggambarkan tingkah laku seseorang. Tujuan utama dari pengembangan sumber daya manusia ialah untuk peningkatan prestasi kerja pegawai. Peningkatan tersebut merupakan upaya untuk dapat terus bersaing dan menciptakan aparatur yang handal.

Oleh karena itu program pengembangan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan atau organisasi sangat perlu dilakukan, karena didalam pengembangan SDM sendiri merupakan pengeluaran yang bertujuan



memperbaiki kapasitas produktif manusia. Dengan program tersebut diharapkan pegawai dapat bertambah wawasannya, dapat merubah perilaku, dan berkembang kepribadiannya.

#### 1) Manfaat pengembangan SDM

Menurut Simamora (dalam Anona, D. T., & Prasetya, A. 2016:13), beberapa manfaat nyata yang dihasilkan dari program pengembangan (*people development*) adalah:

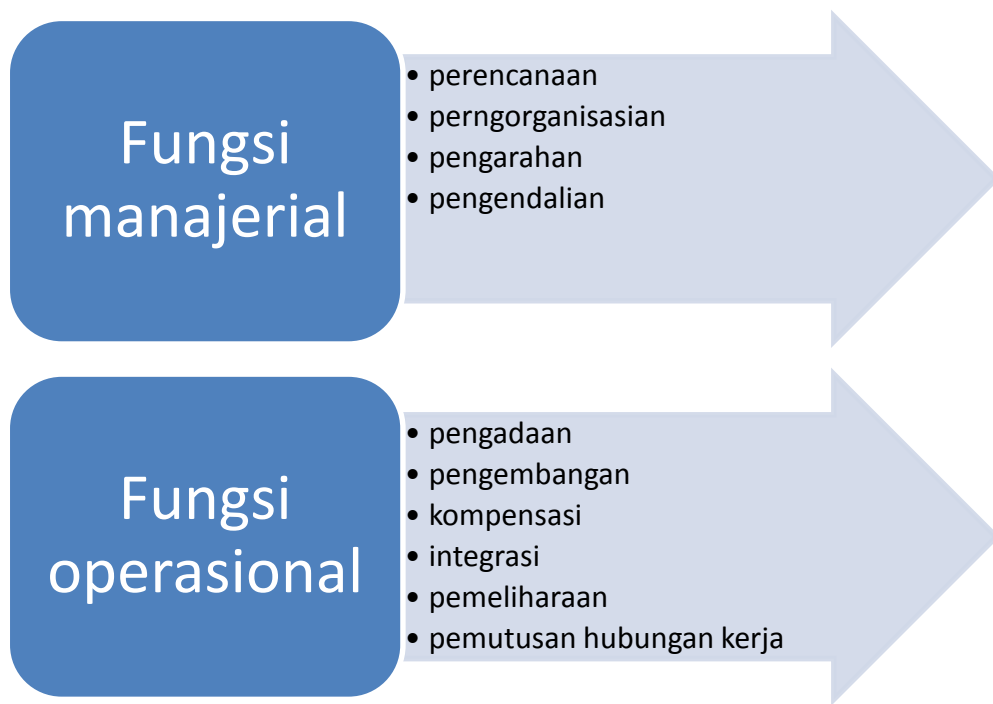
1. Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas
2. Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan untuk mencapai standar kinerja yang dapat diterima
3. Membentuk sikap, loyalitas, dan kerjasama yang lebih menguntungkan
4. Memenuhi kebutuhan perencanaan sumberdaya manusia
5. Mengurangi frekuensi dan biaya kecelakaan kerja
6. Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka.

#### 2) Fungsi Manajemen SDM

Manajemen sumber daya manusia mempunyai tugas untuk mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh pegawai yang puas akan pekerjaannya.

Menurut sunyoto (2016), manajemen SDM meliputi fungsi manajerial (perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian) dan fungsi

operasional (pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja).



Gambar 1.2 Fungsi-fungsi manajemen SDM

sumber: sunyoto 2012. Manajemen Sumber daya manusia

### 3) Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam melakukan pengembangan sumber daya manusia diperlukannya sebuah metode yang digunakan untuk melakukan pengembangan agar bisa meningkatkan kinerja pegawai. Sedarmayanti (dalam Satriya, 2013), menjelaskan ada 2 metode yang bisa digunakan dalam pengembangan sumber daya manusia, yaitu:

#### A. *On The Job Training*

Suatu metode pelatihan yang dilaksanakan di tempat kerja dan dilaksanakan sambil bekerja, dibawah bimbingan supervisi pegawai yang telah berpengalaman.

1) *Job Rotation* (rotasi pekerjaan)

Teknik pengembangan yang dilakukan dengan cara memindahkan pegawai dari suatu jabatan ke jabatan lainnya secara periodik untuk menambahkan keahlian dan kecakapannya pada setiap jabatan.

2) *Coaching* (bimbingan)

Bimbingan dan pelatihan dilaksanakan dengan cara pegawai harus mengerjakan tugas-tugas dengan bimbingan oleh pejabat senior atau ahli. Bimbingan dan penyuluhan dianggap efektif karena latihannya diindividuali-sasikan dan pegawai berlatih/belajar melakukan pekerjaan langsung.

3) *Apprenticeship/understudy* (magang)

Magang biasanya menggabungkan pelatihan di tempat kerja dengan pengalaman teoritis yang didapatkan pegawai di tempat pelatihan untuk mempersiapkan pegawai untuk memangku jabatan tertentu.

4) *Demonstration and example* (demonstrasi dan pemberian contoh)

Merupakan metode latihan yang dilakukan dengan cara peragaan dan penjelasan bagaimana cara-cara mengerjakan suatu pekerjaan melalui contoh-contoh atau percobaan yang didemonstrasikan

*B. Of The Job*

1) Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)

Pendidikan dan pelatihan PNS merupakan proses transformasi kualitas sumber daya manusia aparatur negara yang menyentuh empat dimensi utama yaitu dimensi spiritual, intelektual, mental dan *phisikal* yang terarah pada perubahan-perubahan mutu dari keempat dimensi sumber daya manusia aparatur negara.

2) Pendidikan formal

Suatu metode belajar mengajar yang bertujuan untuk mentransfer suatu pengetahuan dari satu individu ke individu yang lain dan terorganisir yang berlangsung dalam jangka waktu yang relatif lama.

Pentingnya suatu perencanaan strategi pada organisasi publik guna untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Pembahasan tentang perencanaan strategi pada penelitian ini fokus tentang Strategi pengembangan sumber daya manusia. Hasibuan (2003) menjelaskan, merencanakan dan mengelola perkembangan sumber daya manusia dalam organisasi, untuk memikirkan fase yang berbeda yang dilakukan seorang pekerja di tempat kerja dari mulai rekrutmen sampai pemisahan dan interaksi antara manajemen dengan para pekerja.

1) Rekrutmen / seleksi

Rekrutmen adalah proses menemukan dan merekrut pekerja baru, tenaga kerja yang stabil menawarkan keunggulan kompetitif. Tujuan rekrutmen adalah untuk menemukan orang yang tepat untuk posisi tertentu.

2) Motivasi staf (remunerasi dan kondisi pekerjaan)

Setiap orang ingin melakukan yang terbaik dalam pekerjaan yang dilakukan. Perasaan tereksplorasi dan ketidakpuasan di tempat kerja akan mengakibatkan semangat kerja staf yang rendah, kinerja yang buruk dan tingkat produktivitas yang lebih rendah. Motivasi pegawai dilakukan sesuai pada kebutuhan.

3) Pengembangan (Diklat)

Pengembangan kinerja dilakukan dengan cara memberikan pelatihan (Diklat) dan manajemen kinerja

4) Pemberhentian atau transfer

Pemindahan seorang pegawai dari satu posisi ke posisi lain tanpa perubahan golongan gaji. Ini mungkin melibatkan perubahan dalam klasifikasi deskripsi atau judul pekerjaan. Transfers umumnya meliputi salah satu dari dua kategori: yang diprakarsai oleh manajemen atau atas permintaan pekerja. Pegawai dapat memilih untuk meninggalkan organisasi publik atau organisasi publik mungkin memaksa pekerja untuk berhenti.

3. Organisasi publik

Organisasi merupakan wadah berkumpulnya sekelompok orang yang terstruktur, terkoordinasi yang bekerjasama dalam mencapai tujuan tertentu. Menurut zulfiqor (2017), Organisasi memiliki tujuan yang bersifat substantif, tujuan substantif merupakan tujuan pokok organisasi yang menjadi sebab

utama dibentuknya organisasi. Oleh karena itu kegiatan-kegiatan organisasi diarahkan kepada dua dimensi tujuan:

1. Tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Keefektifan adalah yang berhubungan dengan tujuan organisasi baik secara eksplisit maupun implisit. Efisiensi yaitu berhubungan dengan rasio output dengan input atau keuntungan dengan biaya. Adakalanya tujuan dapat dicapai secara efektif, tetapi tidak efisien, artinya tujuan dapat dicapai tetapi terjadi pemborosan tenaga, bahan dan waktu. Sebaliknya, bisa terjadi tujuan tersebut dicapai secara efisien tetapi tidak efektif.
2. Tercapainya kepuasan dari anggota organisasi. Dalam proses pencapaian tujuan organisasi, setiap orang atau anggota yang bekerja atau terlibat dalam aktivitas organisasi harus diberikan kepuasan, sehingga mereka merasa sebagai anggota organisasi, dan hal tersebut akan mendorong orang tersebut untuk bekerja dalam kondisi dan motivasi yang produktif.

Organisasi publik adalah organisasi terbesar yang mewadahi seluruh elemen lapisan masyarakat dengan ruang lingkup Negara sebagai dasarnya dan memiliki kewenangan yang absah (terlegitimasi). Organisasi publik sering dilihat dari bentuk organisasi pemerintah yang dikenal sebagai birokrasi pemerintah.

Menurut Zakaria (2017:10), organisasi publik merupakan organisasi yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan serta menyediakan

sarana dan prasarana kepada masyarakat tanpa bertujuan mencari keuntungan atau profit. Organisasi publik memiliki tujuan untuk melayani kebutuhan setiap elemen masyarakat demi kesejahteraan yang sebagaimana telah dimanatkan oleh konstitusi. Dalam organisasi publik terfokus pada orientasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak pada profit atau keuntungan.

Organisasi publik terfokus pada pelayanan publik, oleh karena itu diperlukan pemahaman terhadap payung hukum dengan cakupan mengenai:

- 1) aturan kekuasaan dan wewenang organisasi pelayanan publik,
- 2) norma dan etika aparat pemegang kekuasaan dan wewenang organisasi pelayanan publik,
- 3) hak-hak publik dalam hubungannya dengan kekuasaan dan wewenang organisasi dan aparatur pelayanan publik.

Dalam hal ini pegawai negeri sipil dituntut memiliki dan menunjukkan integritas diri dalam melakukan pelayanan publik berdasarkan nilai-nilai dan norma-norma pelayanan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Organisasi sektor publik memiliki ciri- ciri sebagai berikut:

- 1) Tidak mencari keuntungan finansial
- 2) Dimiliki secara kolektif oleh publik
- 3) Kepemilikan sumber daya tidak dalam bentuk saham

- 4) Keputusan yang terkait kebijakan maupun operasi berdasarkan konsensus.

#### 4. Kinerja

##### A. Pengertian kinerja

Kinerja (*performance*) dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau “*the degree of accomplishment*” atau dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Jadi suatu organisasi dikatakan memiliki kinerja optimal, jika menghasilkan suatu yang menguntungkan bagi para pemegang sahamnya, Thobari (2013).

Ada berbagai macam definisi kinerja menurut para ahli, diantaranya adalah sebagai berikut :

- a) Menurut Tampubolon (2007), kinerja adalah keberhasilan pusat pertanggungjawaban atau personel dalam mewujudkan sasaran strategi yang telah ditetapkan dengan perilaku yang diharapkan.
- b) Menurut Sedarmayanti (2011:260) kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).



- c) Menurut Tangkilisan (2005 :178), Kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dibandingkan kriteria yang berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam menjalankan misi yang dimilikinya yang dapat diukur dari tingkat produktivitas, kualitas layanan, responsifitas, tanggungjawab, dan akuntabilitas.

Salah satu yang sulit dalam analisis kinerja organisasi adalah memilih perangkat ukuran kinerja berdasarkan hasil yang seimbang untuk mengukur kesuksesan dalam memenuhi tujuan dan sasaran organisasi, terutama yang berhubungan dengan kinerja organisasi, dimana hal tersebut dirasakan oleh para pelanggan secara keseluruhan, Tangkilisan (2005:169).

Amins (2012:31) menjelaskan bahwa keberhasilan organisasi dalam layanan dapat diamati melalui kinerja yang dihasilkan oleh organisasi tersebut. Penilaian prestasi kerja pada aparatur sipil negara sangat penting untuk dilakukan, karena hal tersebut akan memberikan semangat kerja dan motivasi kepada ASN. Dengan adanya sasaran kerja pegawai (SKP) akan mempermudah dalam memonitoring dan membina aparatur sipil negara.

Rahmanto dalam Tampubolon (2007), menyatakan bahwa sistem penilaian kinerja mempunyai dua elemen pokok, yaitu:

- a) Spesifikasi pekerjaan yang harus dikerjakan oleh bawahan dan kriteria yang memberikan penjelasan bagaimana kinerja yang baik (*good performance*) dapat dicapai.
- b) Adanya mekanisme untuk pengumpulan informasi dan pelaporan mengenai cukup tidaknya perilaku yang terjadi didalam kenyataan dibandingkan dengan kriteria yang berlaku.

## B. Kinerja pegawai

Dalam organisasi publik setiap aparatur dituntut untuk memberikan kontribusi yang positif melalui kinerja yang optimal, mengingat kualitas kinerja organisasi tergantung kinerja pegawainya.

Dalam suatu organisasi pegawai dituntut untuk mampu menunjukkan kinerja yang produktif, untuk itu pegawai harus memiliki ciri individu yang produktif. Ciri ini menurut Sedarmayanti (2001) harus ditumbuhkan dalam diri pegawai untuk meningkatkan kinerjanya. Adapun ciri-ciri atau karakteristik dari individu yang produktif antara lain:

- 1) Kepercayaan diri
- 2) Rasa tanggungjawab
- 3) Rasa cinta terhadap pekerjaan
- 4) Pandangan kedepan
- 5) Mampu menyelesaikan persoalan

- 6) Penyesuaian diri terhadap lingkungan yang berubah
- 7) Memberi kontribusi yang positif terhadap lingkungan
- 8) Kekuatan untuk menunjukkan potensi diri

Menurut Anwar (dalam Murti, H., & Srimulyani, V. A. 2013:12), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu:

#### 1. Faktor kemampuan

Kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan pengetahuan (knowledge). Pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan tugas sehari-hari, akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, setiap pegawai harus ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

#### 2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai mengarah pada usaha mencapai tujuan perusahaan.

Selain faktor-faktor diatas ada juga faktor lain yang mempengaruhi kinerja aparat pemerintah, Melati dkk (2013), menyatakan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja aparat pemerintah, yaitu:

#### 1. Locus of control

Permasalahan yang dihadapi oleh aparat pemerintah yang berhubungan dengan *locus of control* yaitu pegawai cenderung kurang

mampu dalam mengatasi penurunan kinerja. Hal ini disebabkan oleh kecenderungan karyawan yang kurang aktif, sehingga kinerjanya tidak berorientasi pada produktivitas tugas. Kinerja juga dipengaruhi oleh tipe personalitas individu, yaitu individu dengan *internal locus of control* lebih banyak berorientasi pada tugas yang dihadapinya, sehingga akan meningkatkan kinerjanya.

## 2. Orientasi tujuan

Orientasi tujuan memberikan kerangka mental yang digunakan seseorang untuk menafsirkan dan menanggapi pencapaian dan kegagalan situasi dan perbedaan individu yang berguna untuk membangun pemahaman terhadap pembelajaran, pelatihan dan hasil kinerja.

## 3. Kompleksitas tugas

Belum adanya pembagian tugas dan kewenangan yang jelas antara instansi, menyebabkan suatu kinerja berjalan kurang efektif. Hal ini merupakan salah satu permasalahan yang sering terjadi di lingkungan pemerintahan.

## 4. Gaya kepemimpinan

Kesuksesan organisasi dalam mencapai tujuan dan sasarannya tergantung pada pimpinan dan gaya kepemimpinan. Pemimpin yang berorientasi karyawan terkait dengan produktivitas kelompok yang tinggi dan kepuasan kerja yang lebih baik.

## 5. Faktor lingkungan

Faktor lain yang juga mempengaruhi suatu kinerja ialah faktor lingkungan. Tidak ada satupun organisasi bebas dari pengaruh lingkungannya. Lingkungan berdampak signifikan terhadap semua aspek termasuk pada pekerjaan yang sedang dikerjakan.

lingkungan kerja yang nyaman serta pemberian motivasi pada dasarnya merupakan hak para karyawan dan kewajiban dari pihak perusahaan untuk mendukung kontribusi para karyawannya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan (Rezsa, dalam melati (2013)).

Dalam organisasi terdapat orang-orang yang memiliki kompetensi yang berbeda beda yang saling ketergantungan satu dengan yang lainnya, yang berusaha mewujudkan kepentingan bersama. Tujuan bersama yang ingin diwujudkan oleh organisasi adalah mencari keuntungan. Oleh karena itu diperlukan pegawai yang memiliki prestasi kerja yang tinggi. Prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai selama periode atau dalam waktu tertentu pada bidang pekerjaan yang ditekuninya.

### **C. Definisi konseptual**

#### **1. Strategi**

Strategi merupakan alat untuk mencapai suatu tujuan. Dalam menentukan rencana Strategi pada suatu organisasi dapat berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan.

## 2. Strategi Pengembangan SDM

Pengembangan SDM adalah proses persiapan individu-individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi, biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan dilakukan dengan cara pendidikan dan pelatihan.

## 3. Organisasi Publik

Organisasi publik sering dilihat dari bentuk organisasi pemerintah yang dikenal sebagai birokrasi pemerintah. Organisasi publik memiliki tujuan untuk melayani kebutuhan setiap elemen masyarakat demi kesejahteraan yang sebagaimana telah dimanatkan oleh konstitusi.

## 4. Kinerja

Dalam organisasi publik setiap aparatur dituntut untuk memberikan kontribusi yang positif melalui kinerja yang optimal, mengingat kualitas kinerja organisasi tergantung kinerja pegawainya.

### **D. Definisi operasional**

Definisi operasional merupakan konstruksi atau variabel dengan menspesifikasikan kegiatan atau tindakan yang diperlukan peneliti untuk mengukur atau memanipulasinya. Variabel penelitian adalah suatu atribut atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, maka

peneliti telah membatasi subjek penelitian, batasan untuk berpendapat atau penggambaran pengalaman dari subjek penelitian.

Berikut merupakan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian, yaitu:

1. Indikator Strategi Pengembangan kualitas kinerja menurut Sedarmayanti, (2013) dan Hasibuan (2003):
  - a) Pendidikan
  - b) Pelatihan
  - c) Rekrutmen
2. Indikator Faktor yang mempengaruhi kinerja Menurut Anwar (dalam Murti, H., & Srimulyani, V. A. 2013:12), dan Melati (2013):
  - a) Kemampuan/ skill
  - b) Motivasi
  - c) Gaya kepemimpinan
  - d) Lingkungan

## **E. METODE PENELITIAN**

### **1) Jenis Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Moleong (dalam Arifiyanto, 2014), Penelitian Kualitatif adalah suatu penelitian yang bersifat objektif, dan pengumpulan data diperoleh dengan cara observasi, wawancara, dan juga studi dokumentasi

untuk melakukan pengumpulan data, pengolahan data atau analisis data, penyusunan laporan, serta penarikan kesimpulan dari data yang diperoleh.

Penelitian kualitatif dilakukan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan lain lain dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah dan dengan hasil yang dapat diamati dalam suatu konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh dan komprehensif. Penelitian ini berupaya mengungkapkan gejala menyeluruh yang sesuai dengan situasi lapangan melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrumen kunci (Usman, 2009 : 111).

Penelitian ini dilakukan dengan metode analisis deskriptif, yaitu metode yang menggambarkan secara utuh dan mendalam tentang realitas sosial yang terjadi di masyarakat, yang subjek penelitian, sehingga menggambarkan ciri, karakter, sifat, dan model dari fenomena tersebut. metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan data yang terkumpul secara sistematis dan akurat, sehingga dengan menggunakan metode ini, diharapkan penulis dapat menggambarkan secara jelas mengenai strategi peningkatan kualitas kinerja aparatur sipil negara Dinas Perhubungan Kabupaten Batanghari tahun 2017.



## 2) Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

### 1. Data primer

Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file - file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.

Narimawati 2008 : 98, Data primer dapat berupa opini, hasil observasi, hasil penelitian baik secara individu maupun secara kelompok. Dalam penelitian ini, data diperoleh dari koresponden dengan cara wawancara langsung kepada pihak yang memang berkompeten dan memahami tentang kualitas kinerja Aparatur Sipil Negara Dinas Perhubungan Kabupaten Batanghari.

### 2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. (Sugiono, 2008 : 402) Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari dokumen – dokumen yang terdapat di Dinas Perhubungan Kabupaten Batanghari terkait kinerja pegawai.

### 3) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

#### 1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survei yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Pada saat pengajuan pertanyaan, peneliti dapat berbicara berhadapan langsung dengan responden, atau bila hal itu tidak mungkin dilakukan, juga bisa melalui alat komunikasi (Sanusi, 2011 : 105). Wawancara dilakukan dengan pihak yang benar-benar berkompeten agar memperoleh data yang lebih lengkap dan juga valid yang mungkin tidak terdapat pada dokumen.

Wawancara dilakukan dengan pertanyaan terbuka dan juga menggunakan alat perekam untuk semakin memudahkan penulis dalam penulisan hasil wawancara karena akan diperoleh data yang lebih akurat dan dapat lebih mudah dalam memasukkannya ke laporan hasil penelitian Strategi peningkatan kualitas kinerja Aparatur Sipil Negara Kabupaten Batanghari.

#### 2. Dokumentasi

Dokumentasi ini adalah suatu proses yang dilakukan secara sistematis mulai dari mengumpulkan, menganalisa, dan pengelolaan data yang menghasilkan kumpulan dokumen yang berisi mengenai keterangan atas hal-hal yang menunjang berlangsungnya suatu kegiatan. Dokumentasi menghasilkan beberapa jenis dokumen yang berbeda dan sesuai dengan dengan tingkat kebutuhan masing-masing pihak yang melakukan proses

dokumentasi tersebut. Dokumen dapat dijadikan sebagai alat kontrol utama untuk membuktikan kebenaran hasil wawancara (Sanjaya, 2013 : 74).

### 3. Observasi

Menurut Sanusi (2011:77), Observasi adalah kegiatan yang dilakukan secara langsung untuk melihat keadaan obyek agar peneliti dapat mengumpulkan data yang diharapkan sesuai dengan tujuan penelitian kasus, terlebih dahulu peneliti mempersiapkan catatan atau alat observasi, baik hanya sekedar daftar cek atau sekedar penilaian.

### **4) Lokasi Penelitian**

Peneliti tertarik melakukan penelitian di Dinas perhubungan kabupaten Batanghari Provinsi Jambi. Pemilihan lokasi ini karena pada dinas perhubungan pelayanan birokrasi masih belum optimal. Masih terdapat kinerja pegawai yang kurang maksimal, dalam memberikan pelayanan kurang baik.

### **5) Keabsahan Data**

Keabsahan data dilakukan dengan tujuan menguji kepercayaan terhadap data hasil dari suatu penelitian. Untuk Menguji keabsahan data yang diperoleh, dalam penelitian ini menggunakan dua metode, yaitu

#### 1. Triangulasi

Menurut Sugiyono (2010 : 125) metode triangulasi adalah metode yang mengecek keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain.

Hal itu dapat dilakukan dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dan juga hasil wawancara dari informan satu dengan informan yang lainnya, membandingkan pendapat satu orang dengan orang yang lainnya, serta dengan penyelarasan antara data yang diperoleh dengan kondisi yang sesungguhnya ada.

## 2. Member Check

Member check adalah proses pengecekan data yang dilakukan oleh peneliti kepada subjek penelitian atau narasumber. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan yang disampaikan oleh narasumber. Selain itu, tujuan member check adalah agar responden dapat memberikan informasi baru lagi atau responden dan pembimbing dapat menyetujui kebenarannya sehingga hasil penelitian dapat lebih dipercaya (Usman, 2009 : 81). Pelaksanaan member check dilakukan setelah pengumpulan data selesai, atau setelah mendapat suatu temuan berkaitan dengan permasalahan yang ingin dipecahkan.

## 6) Teknik Analisis Data

Analisa data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisa terhadap data dengan tujuan untuk mengolah suatu data menjadi sebuah informasi sehingga data tersebut dapat bermanfaat dalam menjawab masalah - masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Tujuan dari menganalisa data adalah untuk mengungkapkan data apa yang perlu dicari, hipotesis apa yang perlu diuji, pertanyaan apa yang perlu dijawab, metode

apa yang harus digunakan untuk mendapatkan informasi baru, serta kesalahan apa yang perlu diperbaiki (Usman, 2009 : 83).

Selain itu, analisa data bertujuan untuk mendeskripsikan data sehingga karakteristik data dapat dipahami. Serta membuat suatu kesimpulan yang diperoleh berdasarkan pendugaan atau estimasi.

Prosedur dari analisa data adalah sebagai berikut:

- a) Tahap pengumpulan data melalui instrumen dari pengumpulan data.
- b) Tahap editing, yaitu memeriksa kejelasan dan kelengkapan pengisian instrumen pengumpulan data
- c) Tahap Pengkodean, yaitu proses identifikasi dan klasifikasi dari tiap pertanyaan yang terdapat di dalam instrumen pengumpulan data
- d) Tahap horizontaliting, yaitu menyamakan pernyataan yang memiliki nilai yang sama sehingga membentuk nilai rata-rata. Sehingga pernyataan yang tidak relevan akan dihilangkan
- e) Tahap reduksi data, yaitu dengan cara memilah, memusatkan, dan menyederhanakan data
- f) Tahap pengujian data, yaitu menguji validitas dan reliabilitas instrumen pengumpulan data.
- g) Tahap penyajian data, dengan merangkai data menjadi suatu kesatuan agar dapat dirumuskan kesimpulan dengan melakukan tinjauan ulang di lapangan, serta mendapatkan hasil yang valid.