

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Kinerja karyawan adalah suatu hasil yang dicapai pekerja dalam pekerjaannya dengan kriteria tertentu yang berlaku untuk pekerjaan tertentu. Menurut Robbins (2012), kinerja karyawan merupakan fungsi dari interaksi antara kompetensi dan motivasi. Menetapkan sasaran kinerja dapat digunakan tidak hanya untuk menetapkan sasaran yang di harapkan, tetapi juga untuk menilai kinerja pada akhir suatu periode, dan juga untuk mengelola prosedur kerja selama periode itu. Boone dan Kurtz (2012) menyatakan bahwa kinerja karyawan dapat dievaluasi dengan membandingkan hasil aktual dengan hasil yang diharapkan.

Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan menggunakan program e-performance. Program *e-performance* menjadi salah satu alat ukur dalam memberikan penilaian kepada pegawai. Dimana pegawai yang bekerja dengan baik akan mendapatkan sebuah penghargaan atau *reward*. Sementara pegawai yang memiliki kinerja yang kurang baik akan mendapatkan hukuman atau *punishment*. Oleh karena itu, sejauh menyangkut kinerja dapat dilihat bahwa teknis dari program e-performance ialah pegawai yang melakukan tugasnya dengan serius dan pegawai yang yang tidak menjalankan tugasnya dengan serius.

Dari berbagai program hasil *e-government* tersebut, peneliti ingin meneliti adanya program *e-performance*, karena program tersebut dinilai paling penting dalam hal kinerja pegawai di tataran pemerintah, dari program tersebut, peneliti dapat melihat kinerja pegawai mulai dari tataran pemerintah yang paling bawah hingga teratas, sehingga dapat melihat tercapainya sebuah tujuan dari sebuah instansi. Hal ini sejalan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 mengenai Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil maka sebagai

aparatus pemerintah dan abdi masyarakat diharapkan Pegawai Negeri Sipil selalu siap sedia menjalankan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya dengan baik demi perwujudan pemerintah yang bersih dan berwibawa diawali dengan penegakan disiplin nasional dilingkungan aparatur negara.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada tanggal 8 April 2019 di Kecamatan Cilandak diperoleh gambaran bahwa beberapa pegawai kelurahan yang sedang bertugas terlihat tidak menggunakan seragam dinas. Selain itu, berdasarkan data absensi yang diperoleh dari pihak SDM diketahui bahwa beberapa karyawan selalu datang terlambat sehingga menyebabkan pegawai yang datang tepat waktu merangkap pekerjaan pegawai yang datang terlambat tersebut. Dampak dari keterlambatan tersebut adalah menyebabkan penumpukan antrian di bagian pelayanan masyarakat. Berdasarkan informasi pihak SDM diketahui jika ditinjau dari tingkat pendidikan belum semua pegawai di kantor kelurahan berpendidikan sarjana. Selain itu, berdasarkan informasi dari pihak SDM di kantor kelurahan tersebut belum terdapat pegawai yang diangkat dan dipromosikan serta dinaikan jabatannya karena produktivitas mereka masih tergolong rendah.

Pentingnya penelitian dilakukan ini karena masalah-masalah berdasarkan hasil pengamatan tersebut jika tidak diatasi sedari dini dapat berpengaruh pada pelayanan publik khususnya kepada masyarakat setempat mengingat tugas dan fungsi pegawai kelurahan adalah untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Selain itu, fakta masih sering dijumpai banyak ketidakpuasan dari pihak masyarakat akan pelayanan yang diberikan para pegawai kelurahan disebabkan karena tingkat kinerja karyawannya cenderung masih rendah.

Program dari *e-performance*, yakni sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kinerja pegawai. Hal tersebut menjadikan peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana fungsi dari *e-performance* dalam memberikan efektivitas kinerja pegawai di Kecamatan Cilandak. Hal

ini dikarenakan instansi di Kecamatan Cilandak memerlukan pegawai yang berkualitas dalam teknis pengerjaan, sinergis, produktivitas tinggi, dan memiliki motivasi yang baik melalui *e-performance* demi kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Program *E-performance* Sebagai Upaya Untuk Mewujudkan Peningkatan Kinerja Pegawai di Kecamatan Cilandak”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah efektivitas program *e-performance* sebagai upaya untuk mewujudkan peningkatan kinerja pegawai di Kecamatan Cilandak?
2. Bagaimanakah kinerja pegawai di Kecamatan Cilandak?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dengan melihat pokok permasalahan di atas maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan:

1. Efektivitas program *e-performance* sebagai upaya untuk mewujudkan peningkatan kinerja pegawai di Kecamatan Cilandak.
2. Kinerja pegawai di Kecamatan Cilandak.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teori, peneliti berharap bahwa penelitian ini akan berkontribusi untuk pengembangan ilmiah ilmu sosial dan politik, terutama mengenai efektivitas program *e-performance* sebagai upaya untuk mewujudkan peningkatan kinerja pegawai di kecamatan cilandak.

### **2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya, dan juga sekaligus sebagai bahan pembelajaran yang terkait dengan efektivitas program e-performance sebagai upaya untuk mewujudkan peningkatan kinerja di kecamatan cilandak untuk mahasiswa fakultas ilmu sosial dan politik.

#### **E. Tinjauan Pustaka**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Pradikta (2014) dengan judul Efektivitas Program E-performance Sebagai Upaya Untuk Mewujudkan Peningkatan Kinerja Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keefektivitasan program tersebut di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dapat dikatakan tidak efektif karena dari indikator efektivitas yang telah ditetapkan oleh peneliti hanya dua indikator yang dapat memenuhi kriteria dari tujuh indikator yakni kejelasan tujuan dan sistem pengawasan. Sedangkan lima indikator yang lain yakni kejelasan strategi, proses analisis dan perumusan kebijakan, Perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, dan tersedianya sarana prasarana. Dinilai masih kurang dan terdapat kelemahan yang harus dibenahi.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Lazaroni (2017) dengan judul Analisis Kesuksesan “Sistem Informasi Manajemen Kinerja Pegawai Secara Elektronik (*E-performance*) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya” Menggunakan Information System Success Model (ISSM). Hasil penelitian diketahui bahwa tingkat kesuksesan *E-performance* berdasarkan variabel ISSM diketahui nilai FIT adalah varian total dari seluruh variabel atau dimensi yang menjelaskan model memiliki nilai sebesar 43,1% sedangkan sisanya 47,9% dapat dijelaskan oleh variabel lain. Hal ini mengartikan bahwa model penelitian kurang menjelaskan fenomena yang dikaji pada penelitian tugas akhir ini untuk mengetahui kesuksesan *E-performance*. Berdasarkan 10 hipotesa penelitian,

ada 1 hipotesa yang diterima dan memberikan hasil positif kepada Net Benefit yaitu Net Benefit dipengaruhi oleh Intention to Use/Actual Use.

3. Firdaus (2018) dengan judul Penerapan Sistem *E-performance* Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan jika dampak penerapan sistem *E-performance* di Dinas Pendidikan Kota Surabaya yaitu Pegawai tampak lebih menghargai tugas akhirnya lebih bersemangat untuk mengerjakan tugasnya, pelaksanaan target dapat diukur dan tercapai. Selain itu penerapan sistem *E-performance* juga meningkatkan kinerja Pegawai negeri sipil sesuai ketentuan-ketentuan yang berlaku khususnya undang-undang ASN (aparatur sipil negara) serta mempermudah pimpinan dalam kegiatan keseharian.
4. Nangameka & Anshori (2018) dengan judul Efektivitas Sistem *E-performance* Dalam Menunjang Kinerja Pegawai Di Kecamatan Gununganyar Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem *e-performance* di Kecamatan Gununganyar telah berjalan dengan baik sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 21 Tahun 2015. Hasilnya kinerja pegawai Kecamatan Gununganyar sudah cukup baik. Walaupun terdapat faktor penghambat, tetapi terdapat peningkatan kinerja pegawai Kecamatan Gununganyar jika dibandingkan dengan kinerja pegawai Kecamatan Gununganyar sebelumnya. Peningkatan Kinerja ini dikarenakan adanya sistem *e-performance* di Kecamatan Gunung Anyar. Penerapan *e-performance* di Kecamatan Gununganyar efektif dilihat dari pencapaian target personal yang terpenuhi, kemampuan organisasi menyesuaikan perubahan dari manual system ke online system yang sudah bisa terlihat, adanya motivasi (kepuasan kerja) dalam bekerja karena adanya peningkatan kesejahteraan, meskipun masih lemahnya tanggung jawab secara personal terhadap *e-performance*. Penulis mengambil simpulan bahwa Sistem *e-performance* efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kecamatan Gununganyar Kota Surabaya.

5. Latuserimala (2015) dengan judul Studi Deskripsi Efektifitas Sistem *E-performance* Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Pematusan Kota Surabaya. Hasil Penelitian: Efektivitas pelaksanaan *e-performance* sudah efektif. Sebab semenjak ada *e-performance* pegawai merasa setiap pekerjaan yang mereka lakukan mendapatkan apresiasi. Semakin rajin seorang pegawai dalam mengambil pekerjaan, maka semakin banyak pula poin yang mereka miliki dan semakin besar pula jumlah reward atau uang kerja yang mereka terima.

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Efektivitas**

#### **a. Pengertian Efektivitas**

Menurut Siagaan (2013: 24) menyatakan bahwa: “Efektivitas berasal dari kata dasar efektif. Kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Jadi, efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu

kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya”.

Menurut Sondang (2013: 4), “Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi aktivitasnya”.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Abdurahmat (2008: 7), “Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya”. Sementara menurut Gibson, “Efektivitas ialah hubungan optimal antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, sifat keunggulan dan pengembangan”. Menurut Gibson (2010, 23) menjelaskan jika “Efektivitas juga merupakan suatu pencapaian tujuan yang disepakati bersama atas usaha bersama. Tingkat efektivitas dapat diketahui dari tingkat pencapaian sasaran”.

Berdasarkan berbagai macam pendapat mengenai efektivitas tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah keberhasilan suatu program atau organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Semakin besar keluaran yang dihasilkan dari sasaran yang akan dicapai maka program dan organisasi tersebut dapat dikatakan efektif.

## **b. Indikator Efektivitas Program *E-performance***

Indikator efektivitas program *E-performance* merujuk pada teori Siagian (2013: 32-35), suatu program atau kebijakan dapat dikatakan efektif dengan menggunakan ukuran sebagai berikut:

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai.
- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan.
- 3) Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap.
- 4) Perencanaan yang matang.
- 5) Penyusunan program yang tepat.
- 6) Tersedianya sarana dan prasarana.
- 7) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

## **2. Kinerja Pegawai**

### **a. Pengertian Kinerja Pegawai**

Kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas (Sutrisno, 2011: 172). Kemudian Robbins (2012: 34) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Menurut Mangkunegara (2011: 9) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan



tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Simamora (2010: 21) menjelaskan jika kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan jika kinerja adalah hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam sebuah pekerjaan untuk mencapai tujuan instansi.

#### **b. Indikator Kinerja Pegawai**

Menurut Mangkunegara, (2011: 75) untuk mengukur kinerja dapat menggunakan indikator sebagai berikut:

##### 1) Kualitas kerja

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

##### 2) Kuantitas kerja

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

##### 3) Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

##### 4) Tanggung jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melakukan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan/instansi.

Beberapa indikator lain yang berkaitan terhadap penelitian ini antara lain menurut Robbins (2012: 260), mengemukakan bahwa indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu sebagai berikut:

1) Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2) Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3) Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4) Efektivitas

Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5) Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.

6) Komitmen kerja

Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil, Penilaian SKP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi aspek atau indikator sebagai berikut:

1) Kuantitas

Kuantitas merupakan ukuran untuk menentukan banyaknya jumlah hasil kerja yang telah dicapai.

2) Kualitas

Kualitas adalah alat ukur dalam menentukan ukuran mutu hasil kerja yang dicapai.

3) Waktu

Waktu merupakan alat ukur dalam menentukan lamanya hasil sebuah pekerjaan.

4) Biaya

Biaya merupakan ukuran besaran dalam menentukan jumlah anggaran yang digunakan dari hasil kerja.

Kumoroto (2011: 180) dalam Pasalong mengemukakan bahwa indikator yang dijadikan sebagai pedoman dalam menilai kinerja publik antara lain:

1) Efisiensi

Efisiensi merupakan suatu pertimbangan keberhasilan dalam sebuah organisasi pelayanan publik. Untuk menentukan laba, serta pertimbangan-pertimbangan dari faktor produksi yang berasal dari rasionalitas ekonomi.

2) Efektivitas

Dalam sebuah tujuan organisasi, dapat dilihat dari sebuah rasional teknis untuk mencapai misi dan visi organisasi

3) Keadilan

Keadilan merupakan indikator untuk mempertanyakan bagaimana distribusi dan alokasi yang dilakukan oleh organisasi publik.

#### 4) Daya tanggap

Sebuah organisasi publik menjadi bagian dari daya tangkap pemerintah dalam memberikan pelayanan kebutuhan bagi masyarakat.

Dari beberapa pandangan diatas, dapat disimpulkan bahwa suatu indikator kinerja pegawai jika dilihat dari kaca mata Kumorotomo yang dikutip Pasolong (2011: 180) yaitu efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap.

### **G. Efektivitas Program *E-performance* Sebagai Upaya Untuk Mewujudkan Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kecamatan Cilandak**

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Menurut Robbins (2012: 34) kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Berbagai macam permasalahan kinerja pegawai di Kecamatan Cilandak sangat kompleks, diantaranya hal yang berkaitan dengan disiplin kerja pegawai dan lingkungan kerja berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti.

Sistem *e-performance* dibuat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju. Tujuannya agar mempermudah mempercepat serta dapat memberikan penilaian yang obyektif terhadap kinerja aparatur pemerintahan. Tetapi banyak Pegawai Negeri Sipil yang belum terampil dalam mengoperasikan peralatan teknologi tersebut, sehingga hal ini dapat menghambat sistem *e-performance* ini. Pengertian 'belum terampilnya' disini adalah bukan tentang ketidaktahuan pegawai dalam menggunakan internet, tetapi lebih kepada keterbatasan pegawai untuk memahami *e-performance*.

Pentingnya seorang pegawai memiliki kinerja yang tinggi karena mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Seseorang dikatakan mempunyai kinerja yang tinggi jika yang bersangkutan konsekuen, konsisten, taat asas, bertanggung jawab atas tugas yang diamanahkan kepadanya.

#### H. Definisi Konseptual

Definisi Konseptual merupakan suatu pengertian yang menjadi pokok perhatian. Definisi konseptual dimaksudkan guna menjadi gambaran yang jelas untuk menghindari kesalahpahaman terhadap pengertian atau batasan istilah yang ada dalam pokok permasalahan. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas serta menghindari kesalahpahaman, maka perlu diberikan definisi-definisi konsep seperti sebagai berikut :

1. Efektivitas merupakan keberhasilan suatu program atau organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Semakin besar keluaran yang dihasilkan dari sasaran yang akan dicapai maka program dan organisasi tersebut dapat dikatakan efektif.
2. Aplikasi "E-performance" adalah sistem informasi manajemen kinerja dalam rangka penilaian prestasi kinerja pegawai yang lebih objektif, terukur, akuntabel, partisipatif dan transparan, sehingga terwujud manajemen pegawai berdasarkan prestasi kerja dan sistem karier kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS).
3. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang dijalankan suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

#### I. Definisi Operasional

Pada penelitian ini, untuk mengukur "efektivitas program *e-performance* sebagai upaya untuk mewujudkan peningkatan kinerja pegawai di Kecamatan Cilandak merujuk pada teori

Siagian (2013: 32-35), suatu program atau kebijakan dapat dikatakan efektif dengan menggunakan ukuran "kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana, dan sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik. Adapun diuraikan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel Efektivitas Program *E-performance*

Tujuan Penelitian	Variabel Penelitian	Indikator
Mendeskripsikan efektivitas program <i>e-performance</i> sebagai upaya peningkatan kinerja Pegawai Di Kecamatan Cilandak	Efektivitas Program <i>E-performance</i>	Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
		Kejelasan strategi pencapaian tujuan
		Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap
		Perencanaan yang matang
		Penyusunan program yang tepat
		Tersedianya sarana dan prasarana
		Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel Kinerja

Tujuan Penelitian	Variabel Penelitian	Indikator
Mendeskripsikan efektivitas program <i>e-performance</i> sebagai upaya peningkatan kinerja Pegawai Di Kecamatan Cilandak	Kinerja Pegawai Di Kecamatan Cilandak	Efisiensi
		Efektivitas
		Keadilan
		Daya tanggap

## **J. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif (Mulyana, 2012: 150). Sedangkan Furchan (2011: 21-22) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Melalui penelitian kualitatif, penulis dapat mengenali subjek dan merasakan apa yang mereka alami dalam kehidupan sehari-hari. Pada penelitian ini peneliti berusaha mendeskripsikan efektivitas program *e-performance* sebagai upaya untuk mewujudkan peningkatan kinerja pegawai di Kecamatan Cilandak.

### **2. Unit Analisa**

Unit Analisis merupakan satuan tertentu yang di perhitungkan sebagai obyek penelitian (Soehartono, 2011: 29). Pada penelitian ini yang dijadikan sebagai unit analisisnya adalah efektivitas program *e-performance* sebagai upaya untuk mewujudkan peningkatan kinerja pegawai di Kecamatan Cilandak.

### **3. Sumber Data**

Data merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian, karena ketepatan memilih dan menentukan jenis sumber data akan menentukan ketepatan dan kekayaan data yang diperoleh. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data yang berkaitan dengan efektivitas program *e-performance* sebagai upaya untuk mewujudkan peningkatan kinerja pegawai di Kecamatan Cilandak, antara lain :

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

“Data primer adalah suatu objek atau dokumen original-material mentah dari pelaku yang disebut *first hand information*” (Silalahi, 2010: 289). Sumber data primer atau informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel untuk tujuan tertentu saja. Hal tersebut senada dengan pendapat Sutopo (2012: 36) “*purposive sampling* adalah pemilihan sampel diarahkan pada sumber data yang dipandang memiliki data yang penting yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti.”

Peneliti akan memilih informan (key informan) yang dianggap mengetahui dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data karena mengetahui masalahnya secara mendalam. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Kecamatan Cilandak sebanyak 1 orang, Kepala Bagian sistem informasi sebanyak 1 orang, dan pegawai di Kecamatan Cilandak sebanyak 3 orang.

#### b. Data Sekunder

Data yang pengumpulannya diperoleh tidak diusahakan sendiri tetapi dari sumber lain selain data primer. Dalam penelitian ini, data sekunder dapat diperoleh melalui undang-undang, dokumen, arsip-arsip, buku, buletin catatan statistik, media internet dan lain sebagainya yang mendukung efektivitas program *e-performance* sebagai upaya untuk mewujudkan peningkatan kinerja pegawai di Kecamatan Cilandak. Data sekunder berfungsi untuk melengkapi dalam menganalisa serta memperkuat kesimpulan dari hasil penelitian.

#### **4. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2019. Lokasi penelitian berada di Kantor Kecamatan Cilandak.

#### **5. Teknik Pengumpulan Data**



Alat penelitian merupakan sarana yang digunakan untuk melaksanakan atau memperlancar jalannya penelitian. Untuk mendapatkan informasi yang valid maka diperlukan suatu teknik pengumpulan data yang tepat. Arikunto (2016: 232), mengatakan bahwa mengumpulkan data adalah mengamati variabel yang akan diteliti dengan metode observasi, dan dokumentasi”. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode:

a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan yang meliputi pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan” (Hariwijaya, 2010: 74). Alasan peneliti menggunakan teknik ini karena peneliti ingin mengetahui serta mengumpulkan data mengenai efektivitas program *e-performance* sebagai upaya untuk mewujudkan peningkatan kinerja pegawai di Kecamatan Cilandak. Adapun observasi yang dilakukan peneliti tertuang pada tabel berikut.

Tabel 3. Observasi

Komponen	Aspek
<i>Company Profile</i>	Gambaran umum lokasi penelitian, meliputi: 1. Sejarah berdirinya Kecamatan Cilandak 2. Visi Misi Kecamatan Cilandak
Data Pegawai di Kecamatan Cilandak	Pendokumentasian struktur organisasi pegawai
Cara penggunaan program e-performance	Langkah-langkah pengoperasian program dari mulai log in hingga log out

b. Interview atau wawancara

“Wawancara (*interview*) merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu” (Sugiyono, 2012: 317). Metode wawancara ini dimaksudkan untuk menggali data dan informasi-informasi mengenai efektivitas program *e-performance* sebagai upaya untuk mewujudkan peningkatan kinerja pegawai di Kecamatan Cilandak. Wawancara dilakukan kepada Kepala Kecamatan 1 orang, Sekretaris Kecamatan 1 orang, dan Kepala Sub Bagian Umum 1 orang. Wawancara dilakukan selama  $\pm$  1 minggu, hal ini dikarenakan kesulitan penulis dalam mengumpulkan informan penelitian dan kesulitan waktu penulis untuk bertemu dengan informan penelitian.

c. Studi Dokumentasi

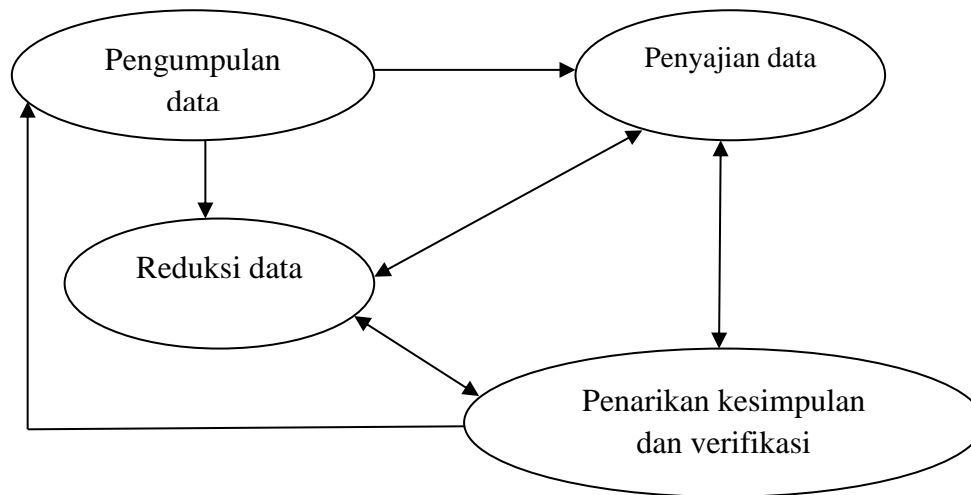
Studi dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data-data yang bersumber dari arsip dan dokumen yang terdapat pada lokasi penelitian yang relevan dengan permasalahan dan tujuana penelitian. Menurut Sutopo (2012: 69), studi dokumentasi yaitu:

“studi dokumentasi ini merupakan bahan tertulis yang memiliki posisi penting dalam penelitian kualitatif yang mana mempunyai hubungan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu yang merupakan rekaman tertulis baik berupa gambar maupun benda peninggalan yang berkaitan dengan suatu aktivitas atau peristiwa tertentu”.

Dokumen yang dimaksud adalah arsip, buku, benda-benda lainnya sebagai peninggalan masa lampau. Dengan demikian, dalam penelitian ini akan mengumpulkan data-data yang bersumber dari arsip dan dokumen yang berhubungan dengan efektivitas program *e-performance* sebagai upaya untuk mewujudkan peningkatan kinerja pegawai di Kecamatan Cilandak.

## 6. Teknik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan peneliti berdasarkan model analisis interaktif sebagaimana dikemukakan oleh Mathew B. Miles dan A. Michael Huberman sebagaimana dikutip dan diterjemahkan oleh Sugiyono (2012: 246) analisis data pada model ini terdiri dari empat komponen yang saling berinteraksi yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Keempat komponen itu merupakan siklus yang berlangsung secara terus menerus antara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. “Proses siklusnya” dapat dilihat pada gambar berikut (Sugiyono, 2012: 246).



Gambar 1. Teknik Analisis Data

Sumber: Sugiyono (2012: 246)

Berdasarkan gambar tersebut, dapat dikemukakan sistematika analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut.

a. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan pemusatan perhatian penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari lapangan. Pada tahap reduksi penulis menganalisis hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang akan digunakan sebagai penyajian data.

b. Penyajian Data

Penyajian data ini merupakan hasil reduksi data yang sudah dianalisis oleh penulis sebelumnya. Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang sudah dianalisis oleh peneliti disajikan pada bab 3 sebagai hasil penelitian.

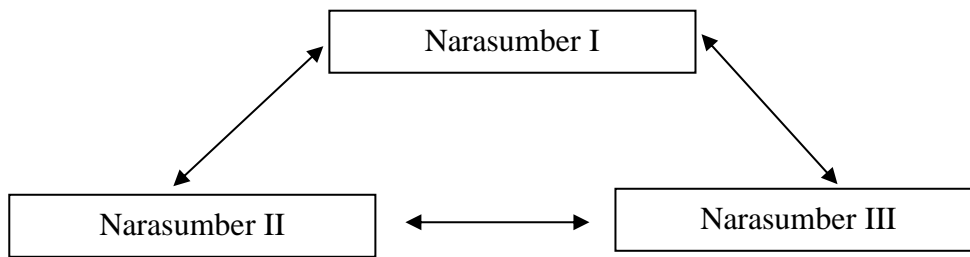
c. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Pada penarikan kesimpulan, peneliti dari awal mengumpulkan data dan mencari arti data yang telah dikumpulkan, setelah data disajikan penelitian dapat memberikan makna, tafsiran, argumen, membandingkan data dan mencari hubungan antara satu komponen dengan komponen yang lain sehingga dapat ditarik kesimpulan.

Data yang telah tersusun kemudian dihubungkan dan dibandingkan antara satu dengan yang lainnya sehingga mudah ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada. Dalam hal ini peneliti menarik kesimpulan yang bersifat sementara yang dapat berubah setelah ditemukan temuan pendukung dalam proses verifikasi data setelah peneliti kembali ke lapangan. Verifikasi dilakukan berdasarkan informasi dari informan penelitian.

## **7. Teknik Validitas Data**

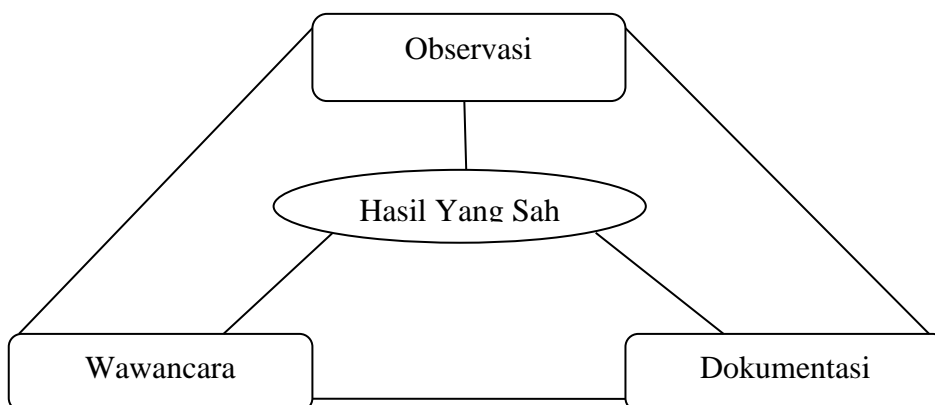
Teknik yang digunakan dalam memeriksa keabsahan data yang sudah diperoleh, dilakukan dengan cara teknik triangulasi. Moleong (2012: 330) mengemukakan bahwa Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan metode. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan data hasil wawancara antara informan satu dengan informan yang lain. Berikut skema triangulasi sumber yang digunakan dalam penelitian ini.



Gambar 2. Triangulasi Sumber

Sumber: Sugiyono (2012: 22)

Sedangkan, pada triangulasi metode peneliti melakukan wawancara kepada informan. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi dan dokumentasi untuk mengetahui efektivitas program *e-performance* sebagai upaya untuk mewujudkan peningkatan kinerja pegawai di Kecamatan Cilandak. Setelah wawancara, observasi, dan dokumentasi dilakukan baru peneliti membuat kesimpulan yang akan digunakan sebagai pembahasan dalam penelitian. Berikut skema triangulasi metode yang digunakan dalam penelitian ini.



Gambar 3. Triangulasi Metode

Sumber: Moleong (2012)