

**SKRIPSI**  
**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI BERBASIS TEKNOLOGI**  
**INFORMASI DI KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAN SUMBER**  
**DAYA MANUSIA KOTA MAKASSAR**



**OLEH:**

**I MD AGASTYA WIBHAWA MN**

Nomor Induk Mahasiswa : 105611111720

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

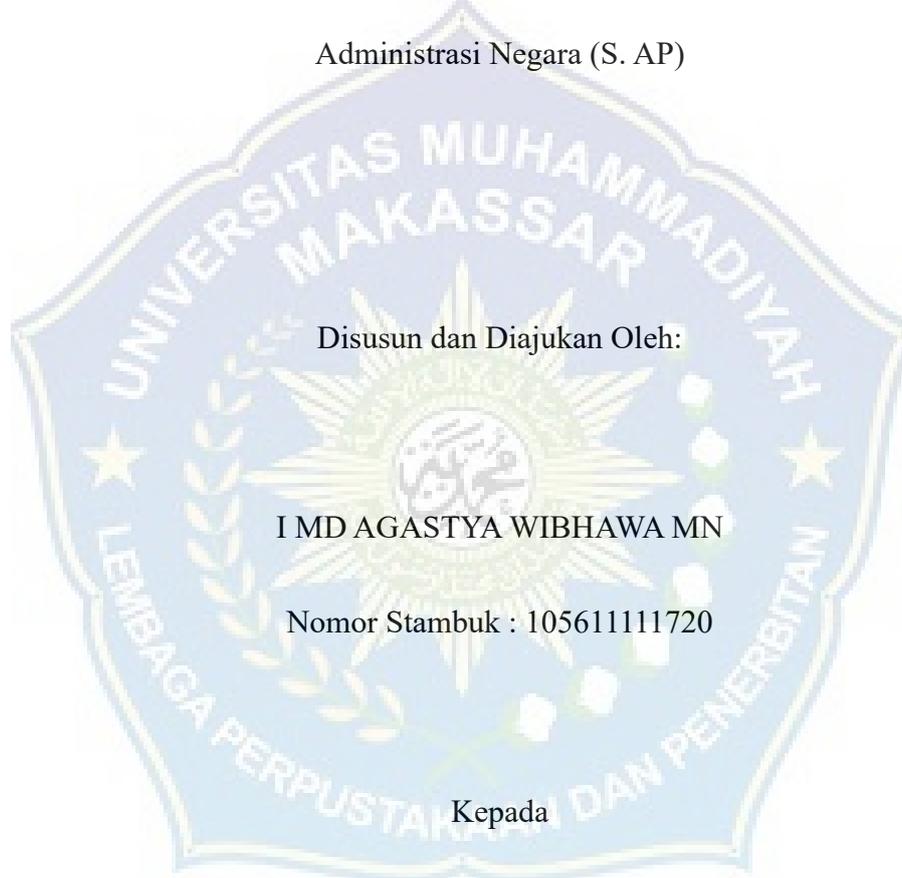
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI BERBASIS TEKNOLOGI DI  
KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KOTA MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Untuk Menyelesaikan Studi Memperoleh Sarjana Ilmu

Administrasi Negara (S. AP)



Disusun dan Diajukan Oleh:

I MD AGASTYA WIBHAWA MN

Nomor Stambuk : 105611111720

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul Penelitian : Efektivitas Kinerja Pegawai Berbasis Teknologi  
Informasi di Kantor Badan Kepegawaian Dan  
Sumber Daya Manusia Kota Makassar

Nama Mahasiswa : I MD AGASTYA WIBHAWA MN

Nomor Induk Mahasiswa : 105611111720

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Andi Rosdianti Rasak, M.Si**



**Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, M.Si**

Mengetahui :

Dekan

Ketua Program Studi



**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**



**Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si**

### HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0278/FSP/A.4-II/VII/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Rabu, tanggal 3 Juli 2024.

Mengetahui:

Ketua

Sekretaris

  
Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si

  
Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP, M.Si

NBM: 730727

NBM: 992797

Tim Penguji

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si



2. Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si



3. Dr. Hj. Sudarmi, M.Si



4. Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, M.Si



#### HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : I MD AGASTYA WIBHAWA MN

Nomor Induk Mahasiswa : 105611111720

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 17 Mei 2024

Yang menyatakan ,

  
I MD AGASTYA WIBHAWA MN

## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsinya yang berjudul **“Efektivitas Kinerja Pegawai Berbasis Teknologi Informasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar”**.

Penulis memahami bahwa penyelesaian skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si selaku pembimbing I dan bapak Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran dan bimbingan anda pada tugas akhir ini. Dan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Penulis sampaikan ucapan terima kasih dan rasa cinta kepada kedua orang tua, Ibu Mimin dan Bapak Nuada yang selalu memberikan semangat dan doa yang tulus.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Segenap Pemerintah Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan, yakni Kepala BKSDM Kota Makassar dan seluruh pegawai, beserta seluruh informan yang telah menerima untuk melakukan penelitian serta menyediakan data yang dibutuhkan.
5. Kepada adek ina yang telah menemani, membantu, kebersamai penulis dalam menyelesaikan perkuliahan. Sejak kamu ada di hidupku, semuanya berubah menjadi lebih berarti dan penuh dengan cinta.
6. Kepada seluruh teman seperjuangan discord,
7. Serta terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak sempat disebutkan

Semoga Allah SWT selalu membalas segala bantuan dan kebaikan yang diberikan selama ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan, sekian dan terima kasih.

Makassar, 17 Mei 2024

Penyusun

**I MD AGASTYA WIBHAWA MN**

## ABSTRAK

**I MD Agastya Wibhawa MN, Andi Rosdianti Razak, Hafiz Elfiansya Parawu, 2024, Efektivitas Kinerja Pegawai Berbasis Teknologi Informasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui keefektifan kinerja pegawai dalam penggunaan teknologi informasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan objek pada masa sekarang secara kualitatif, berfokus pada data yang diperoleh dari penelitian. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder, dengan informan yang dianggap memiliki pengetahuan tentang penggunaan teknologi informasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (a) pencapaian tujuan, telah sesuai dengan hasil yang diinginkan para pegawai. (b) kualitas kerja, menunjukkan bahwa sudah efektif karena Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar mampu membuat pegawai menjadi berketerampilan, menghasilkan hasil kerja yang berkualitas. (c) kuantitas kerja, menunjukkan bahwa Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar mampu meningkatkan produktivitas dalam menyelesaikan pekerjaan yang lebih banyak dalam batas waktu yang ditetapkan. (d) ketepatan waktu, menunjukkan keefektifan karena pegawai mampu menyelesaikan tugas-tugas tepat pada waktunya serta menghindari keterlambatan. (e) kepuasan kerja, menunjukkan bahwa hampir efektif karena masih ditemukan keluhan dari sebagian pegawai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas kinerja pegawai berbasis teknologi informasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar bisa dikatakan hampir efektif.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Kinerja Pegawai, Teknologi informasi

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENERIMAAN TIM .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERNYATAAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Penelitian Terdahulu .....	7
B. Teori dan Konsep.....	9
C. Kerangka Pikir.....	24
D. Fokus Penelitian .....	25
E. Deskripsi Fokus.....	25
BAB III.....	27
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	27
B. Jenis dan Tipe Peneliitian.....	27
C. Informan.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Teknik Analisis Data.....	29
F. Teknik Pengabsahan Data.....	30
BAB IV.....	32
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	32
B. Hasil Penelitian.....	44

C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
BAB V.....	81
KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
DAFTAR PUSTAKA .....	85



## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kota Makassar.....	34
Tabel 4. 2 Perkembangan Jumlah Keseluruhan Penduduk Kota Makassar .....	36
Tabel 4. 3 Tingkat Kepadatan Penduduk di Kota Makassar .....	37
Tabel 4. 4 Jumlah SDM di Kantor BKSDM Kota Makassar berdasarkan jabatan. .....	41
Tabel 4. 5 Jumlah SDM di Kantor BKSDM Kota Makassar berdasarkan golongan. .....	42
Tabel 4. 6 Jumlah SDM di Kantor BKSDM Kota Makassar berdasarkan golongan/pangkat .....	42
Tabel 4. 7 Jumlah SDM di Kantor BKSDM Kota Makassar berdasarkan tingkat pendidikan formal .....	42
Tabel 4. 8 Jumlah SDM di Kantor BKSDM kota Makassar berdasarkan jenis kelamin.....	43
Tabel 4. 9 Daftar Pelatihan BKSDM Kota Makassar.....	51
Tabel 4.10 Data Kehadiran Pegawai BKSDM Kota Makassar Tahun 2024.....	60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	25
Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kota Makassar.....	33
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi BKSDM Kota Makassar .....	40
Gambar 4. 3 Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Kepegawaian (SIMPEG) ...	46
Gambar 4. 4 Aplikasi Sasaran Kinerja Pegawai Pro (SKP-PRO).....	47
Gambar 4. 5 Aplikasi Digital Arsip.....	48
Gambar 4. 6 Pelatihan yang dilaksanakan BKSDM Kota Makassar.....	51
Gambar 4. 7 Pemkot Makassar meraih opini WTP tahun 2023 .....	54
Gambar 4. 8 Aplikasi E-Kinerja.....	55
Gambar 4. 9 Aplikasi Microsoft Excel & Toggl Track .....	57
Gambar 4. 10 Aplikasi Smart Absensi BKSDM Kota Makassar .....	60
Gambar 4. 11 Foto salah satu ruangan Kantor BKSDM Kota Makassar.....	61
Gambar 4. 12 Contoh template Google/Microsoft form yang dipakai untuk menyurvei pegawai .....	65



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini membawa perubahan drastis cepat dengan memasuki era digital dari konvensional/analog menjadi bentuk digital. Digitalisasi informasi merupakan proses transformasi berbagai informasi dari format analog menjadi format digital, sehingga mudah untuk diproduksi, disimpan, dikelola dan didistribusikan kembali kepada pengguna informasi untuk berbagai keperluan dan dasar pengambilan keputusan. Penerapan sistem informasi pada perusahaan merupakan salah satu contoh transformasi digitalisasi informasi, informasi dikelola dengan menggunakan bantuan komputer, baik hardware maupun software. yang digunakan pada suatu perusahaan. Sistem informasi memainkan peranan yang sangat penting dalam pencapaian tujuan perusahaan secara efektif (Miftah & Sukmawati, 2020).

Kehadiran Teknologi Komunikasi Digital dewasa ini sudah membuat inovasi besar di sektor promosi produk maupun layanan Teknologi Informasi (IT) terbukti dapat melakukan fungsi pemasaran dengan efektif dan efisien serta memiliki jangkauan yang luas serta mampu memfasilitasi berbagai konten termasuk narasi, ilustrasi, serta video yang murah dan interaktif (Fitriansyah & Nuryakin, 2021). Studi manajemen telah mengakui transformasi digitalisasi yaitu, "proses teknis mengubah sinyal analog menjadi bentuk digital" sebagai salah satu fenomena yang paling relevan membentuk evolusi dunia bisnis (Bergamaschi et al., 2021).

Penggunaan teknologi informasi seperti media yang menggunakan bantuan komputer dan internet merupakan cara efektif untuk menghadapi tantangan dalam menunjang keefektifan kinerja pegawai dalam sebuah instansi, termasuk ketertinggalan dan keragaman. Sumber daya manusia yang dibekali ilmu pemahaman akan teknologi informasi merupakan salah satu faktor yang menjadi penunjang pelaksanaan kegiatan dalam suatu organisasi, seperti pemerintahan maupun swasta. Pengembangan SDM meliputi aktivitas yang ditujukan untuk merubah perilaku anggota organisasi dan mengubah perilaku anggota organisasi agar lebih baik (Indarwansyah et al., 2019).

Pengaruh kompetensi sumber daya manusia pada kinerja dapat dilihat dari tingkat kompetensinya yang mempunyai implikasi praktis dalam perencanaan sumber daya (Rukmini & Murniyanti, 2020). Pengembangan infrastuktur juga harus dibarengi dengan peningkatan keahlian dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) warga negara. Menurut Vernanda (2019) dalam (Malik, 2023) Sosialisasi intensif dan pelatihan TIK oleh pemerintah tentunya akan menawarkan banyak manfaat bagi organisasi seperti peningkatan keterampilan, keterbukaan ruang untuk berbincang dengan masyarakat secara digital hingga menciptakan era pemerintahan digital

Dalam kegiatan peningkatan kapasitas pegawai yang diorganisir oleh Balai Besar Guru Penggerak (BBGP) Provinsi Jawa Tengah, pegawai memperoleh pengetahuan, ketrampilan, dan sikap yang diperlukan terkait dengan kebijakan dan program yang merupakan kebijakan Kemdikbudristek Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. Kegiatan ini bertujuan agar pegawai dapat meningkatkan

kemampuan mereka dalam menghadapi tantangan dalam organisasi. Secara keseluruhan, Pemahaman pegawai tentang penggunaan teknologi informasi sangat penting untuk meningkatkan kinerja organisasi dan mencapai tujuan pembangunan dan pencapaian.

Kinerja pegawai dalam mendukung proses berjalannya roda pemerintahan di era sekarang ini semuanya harus diimbangi dengan ilmu pengetahuan dan kemampuan agar semua dapat dikerjakan dengan baik, terlebih khusus kemampuan dalam teknologi, mengingat sekarang ini Indonesia sudah memasuki revolusi industri 4.0 ini merupakan tren di dunia industri yang menggabungkan teknologi otomatis dengan teknologi cyber, dan sekarang teknologi ini sudah banyak merubah cara hidup manusia juga dalam pelayanan mulai menuntut untuk menerapkan teknologi ini dalam proses kerja pegawai, untuk itu kalau tidak didukung dengan kemampuan yang memadai maka akan terjadi ketertinggalan khususnya bagi aparat pemerintah, yang berdampak keterlambatan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk itu kualitas SDM sangat perlu ditingkatkan dalam halnya kemampuan pegawai dalam menguasai Information and Technology (IT), hal itu sangat diperlukan, mengingat sekarang ini segala macam pekerjaan bahkan segala kegiatan manusia, khususnya di Indonesia sudah mulai menggunakan berbagai aplikasi yang mempermudah segala transaksi dan pekerjaan yang ada, sehingga kalau tidak ditingkatkan kemampuan sumber daya manusia maka akan sangat tertinggal, masih banyak pegawai yang belum bahkan tidak menguasai IT sama sekali, ini kalau tidak cepat berubah maka tidak akan terjadi perubahan

dalam aspek pelayanan, dan tidak ada inovasi-inovasi baru yang muncul karena kualitas SDMnya rendah dan bisa dikatakan tidak mampu bersaing dan tidak mampu mengikuti perkembangan yang ada sekarang.

Berdasarkan hasil penelitian, pemahaman pegawai terhadap teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas kinerja. Selain itu, kompetensi sumber daya manusia berkontribusi pada kinerja karyawan. Dalam konteks efektivitas kinerja pegawai berbasis teknologi informasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar, pengembangan pegawai berbasis teknologi informasi (TI) dapat meningkatkan efektivitas kinerja

Pengembangan pegawai meliputi aktivitas yang ditujukan untuk merubah perilaku anggota organisasi dan mengubah perilaku anggota organisasi agar lebih baik (Saniyah, 2022). Dukungan dari manajemen dalam bentuk pengarahan, dukungan sumber daya, seperti memberikan peralatan yang memadai sebagai sarana untuk memudahkan pencapaian tujuan yang ingin dicapai dalam pedampingan, bimbingan, pelatihan serta pengembangan akan lebih mempermudah kompetensi sumber daya manusia yang objektif. Pengembangan pegawai berbasis TI dapat dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan teknologi informasi, seperti penggunaan perangkat lunak dan aplikasi yang relevan dengan tugas dan tanggung jawab aparatur pemerintahan. Dengan demikian, pengembangan sumber daya manusia berbasis TI dapat meningkatkan efektivitas kinerja pegawai di Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimanakah pencapaian tujuan dari pegawai Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar dengan memanfaatkan teknologi informasi?
2. Bagaimanakah kualitas kerja dari pegawai Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar dengan memanfaatkan teknologi informasi?
3. Bagaimanakah kuantitas kerja dari pegawai Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar dengan memanfaatkan teknologi informasi?
4. Bagaimanakah ketepatan waktu dari pegawai Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar dengan memanfaatkan teknologi informasi?
5. Bagaimanakah kepuasan kerja dari pegawai Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar dengan memanfaatkan teknologi informasi?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas kinerja pegawai berbasis teknologi informasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

##### 1. Praktis

Diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan suatu masukan dari berbagai pihak khususnya instansi pemerintahan dalam hal ini pada Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar guna meningkatkan kinerja pegawai lebih baik lagi.

##### 2. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu diperuntukkan sebagai rujukan dan bahan referensi dalam melakukan penelitian ini yang tentunya berkaitan dengan Efektivitas Kinerja Pegawai Berbasis Teknologi Informasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar. Berikut beberapa penelitian sebelumnya:

1. Irmayanti et al. (2019). Analisis Pemberdayaan Aparatur Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Bappeda Kabupaten Pangandaran. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa belum dilaksanakannya pemberdayaan pegawai di Bappeda Kabupaten Pangandaran dengan baik, sehingga belum dapat meningkatkan kinerja pegawai baik dari segi kuantitas pelayanan maupun kualitas. Hambatan yang dihadapi adalah rendahnya kualitas kerja pegawai yang disebabkan oleh masih rendahnya kompetensi dan keterampilan pegawai, masih belum memadainya sarana dan prasarana serta fasilitas penunjang dan belum optimalnya pimpinan dalam melakukan pendelegasian wewenang pada bawahannya. Upaya yang dilakukan adalah meningkatkan kualitas kerja pegawai meningkatkan keterampilan dalam melakukan inovasi, keterampilan dalam mengoperasikan peralatan kerja, keterampilan dalam memberikan

pelayanan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan, dan keterampilan dalam melaksanakan tugas pekerjaan.

2. Syamsi et al. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi. Tulisan ini menemukan bahwa kegiatan manajemen SDM di berbagai organisasi/perusahaan sudah memanfaatkan TIK, meliputi: 1) perencanaan SDM dan analisis pekerjaank, 2) rekrutmen, seleksi, dan penempatan, 3) pelatihan dan pengembangan karir, 4) manajemen kinerja, 5) manajemen kompensasi. Dengan adanya penerapan TIK ini, semakin meningkatkan peran manajemen SDM yang dahulu hanya mengurus persoalan administrasi ke arah persoalan yang lebih strategis. Namun demikian, ada beberapa catatan kritis dalam penerapan TIK, yaitu persoalan *security access* dan *error system*, pengembangan kapasitas SDM secara berimbang jasmani dan ruhani, serta tindakan pimpinan atau manajer yang tetap membangun hubungan emosional dengan bawahannya.
3. Waliulu et al. (2021). Efektivitas Penerapan E-Kinerja Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Maluku. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Penerapan E-Kinerja Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Maluku belum efektif. Hal ini sesuai dengan teori yang digunakan, yaitu teori efektivitas menurut makmur, masih ada beberapa faktor penghambat yang ditemukan, yaitu kemampuan adaptasi, belum adanya aturan khusus yang mengatur, dan kurangnya saran dan prasarana. Oleh karena itu, untuk mengatasi faktor penghambat penerapan E-

Kinerja yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja aparatur beberapa solusi yang dilaksanakan, yaitu penunjukan admin E-Kinerja berbasis android dan IOS sehingga proses penerapan E-Kinerja dapat berjalan efektif.

## **B. Teori dan Konsep**

### **1. Konsep Efektivitas**

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

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas memiliki tiga arti. Arti pertama ialah terdapatnya suatu efek, akibat, pengaruh dan kesan. Arti yang kedua adalah manjur atau mujarab. Sedangkan arti yang ketiga adalah dapat memberikan hasil atau hasil guna. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai pengukuran keberhasilan untuk menggapai tujuan. Efisiensi sering dikaitkan dengan efektivitas, namun efektivitas pada dasarnya didefinisikan sebagai sejauh mana hasil dapat dicapai, meskipun terdapat variasi pada keduanya. Emerson dalam Maulida (2022) menyatakan bahwa efektivitas adalah pengukuran terhadap sesuatu yang memiliki arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Edy dalam (Irawani Anis et al, 2021), kata efektivitas berasal dari bahasa inggris *effective* yang berarti berhasil atau dilakukan dengan baik. Dalam kamus ilmiah mendefinisikan efektivitas sebagai ketetapan, hasil guna, atau menunjang tujuan. Efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat atau derajat dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Handyaningrat dalam Nurmala (2016) Mengemukakan bahwa pada dasarnya cara yang paling baik untuk mencari efektivitas adalah:

- 1) Paham mengenai optimasi tujuan: Keefektivan dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai.
- 2) Perspektif sistematika: Tujuan mengikuti suatu daur dalam organisasi.
- 3) Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi: bagaimana tingkah laku individu kelompok akhirnya dapat menyokong atau menghalangi tercapainya tujuan organisasi.

Menurut para ahli di atas bawasannya efektivitas itu sangat menyatu dengan *output* dan *input* dan efektivitas juga harus tau apa yang akan dicapai untuk memajukan atau mengefektifkan suatu program dalam organisasi ataupun untuk program seseorang dan seseorang pun harus mengetahui *output* yang akan dicapai dengan keluaran dan juga jumlah yang disebut dengan *input*.

#### b. Pendekatan Efektivitas

Efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting dalam teori organisasi, karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan organisasi dalam mencapai sasarnya. Tetapi pengukuran efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sederhana. Berbagai pendekatan dalam pengukuran efektivitas organisasi dapat dilihat dari pendapat Matini & Lubis dalam Suryani (2014), yaitu:

- 1) Pendekatan sasaran (*goals approach*), pengukuran sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut. Dengan demikian pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana organisasi berhasil merealisasi sasaran yang hendak dicapainya.
- 2) Pendekatan sumber (*system resource approach*), pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan organisasi dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. Organisasi harus dapat memperoleh berbagai macam sumber yang dibutuhkannya dan juga untuk memelihara keandalan sistem organisasi agar bisa menjadi efektif.
- 3) Pendekatan proses (*internal process approach*), pendekatan proses menganggap efektivitas sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari organisasi internal. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan organisasi dan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan organisasi. Pendekatan proses umumnya digunakan oleh penganut pendekatan non-klasik (*human relation*) dalam teori organisasi yang terutama meneliti hubungan antara efektivitas dengan sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi.

Efektivitas merupakan sebuah konsep yang dapat memberikan gambaran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Untuk

mengetahui ketercapaian tujuan program diperlukan pula ukuran efektivitas yang mengukur keberhasilan program.

### c. Pengukuran Efektivitas

Menurut Yamit (2003:14) dalam Nugroho (2020), efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh tujuan tercapai, baik secara kualitas maupun waktu, orientasinya pada keluaran yang dihasilkan. Efektivitas seringkali berarti kuantitas atau kualitas (keluaran) dari barang dan jasa. Efektivitas adalah ciri yang baik dalam suatu organisasi, dapat dilihat dari tingkat keberhasilan organisasi yang relatif seperti tercapainya suatu tujuan organisasi. Kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan

Menurut Hasibuan (2016:132) dalam Setiawan (2021) ada beberapa indikator untuk mengukur efektivitas, yaitu:

- 1) Kualitas kerja, merupakan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan berupa hasil kerja dalam bentuk kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan di dalam mengerjakan pekerjaan.
- 2) Kuantitas kerja, merupakan volume kerja yang dihasilkan di bawah kondisi normal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya beban kerja dan keadaan yang didapat atau dialaminya selama bekerja.

- 3) Pemanfaatan waktu, adalah penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan perusahaan agar pekerjaan selesai tepat pada waktu yang ditetapkan.

Menurut Budiani dalam Khamidatul (2019) menyebutkan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas adalah sebagai berikut :

- 1) Ketepatan sasaran program, yaitu sejauh mana ketepatan suatu program yang sudah ditentukan sebelumnya. Ketepatan sasaran lebih berorientasi kepada jangka pendek dan lebih bersifat operasional, penentu sasaran yang tepat baik ditetapkan secara individu maupun sasaran yang ditetapkan organisasi sesungguhnya sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. Demikian pula sebaliknya, apabila sasaran yang ditetapkan itu kurang tepat maka nantinya akan menghambat pelaksanaan berbagai kegiatan itu sendiri.
- 2) Sosialisasi program, yaitu kemampuan penyelenggaraan program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya. Dalam artian memberikan informasi merupakan langkah awal yang dilakukan untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal serta memperlancar dalam melanjutkan suatu pekerjaan, karena dengan memberikan informasi dapat dipergunakan maupun meningkatkan pengetahuan bagi orang yang menerima informasi tersebut.

- 3) Tujuan program, yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Pencapaian tujuan yakni keseluruhannya upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh sebab itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin maka diperlukan pentahapan yang baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya.
- 4) Pemantauan program, yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakan program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program. Pengawasan meliputi berbagai tindakan mengecek maupun membandingkan hasil yang dicapai dengan standar-standar yang telah digariskan. Apabila hasil yang dicapai menyimpang dari standar yang berlaku maka perlu dilakukan tindakan korektif untuk memperbaikinya.

Dari kesimpulan diatas pengukuran efektivitas ialah kondisi dinamis serangkaian tahap proses pelaksanaan tugas dan fungsi pekerjaan yang sesuai dengan sarana dan tujuan kebijakan program yang sudah ditetapkan, dengan uraian definisi konsep tersebut melahirkan dimensi kajian, yaitu dimensi efektivitas program. Prawirosentono (2008:27) dalam (Baria, 2019).

#### d. Indikator Efektivitas

Admosoeprapto (2016:55) dalam (Yuliana, 2022) mengemukakan bahwasannya ukuran yang dapat menjadi indikator keefektifan ialah berikut:

- 1) Pencapaian Tujuan, kemampuan lembaga dalam mencapai tujuannya dalam hal peningkatan pendapatan, kualitas dan kuantitas pelayanan. Setiap orang harus melakukan pekerjaannya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan untuk mengoptimalkan prestasi kerja.
- 2) Kualitas Kerja, kualitas kerja mengacu pada kualitas kinerja karyawan. Dalam hal ini mutu kerja juga merupakan perilaku pegawai atau pekerja, yang dinyatakan dalam hasil kerja berupa kebersihan, ketelitian, dan hasil keterpaduan. Tidak ada beban kerja saat bekerja.
- 3) Kuantitas Kerja, kuantitas kerja adalah jumlah pekerjaan yang dihasilkan dalam kondisi normal. Hal ini diperoleh dari ruang lingkup pekerjaan dan kondisi yang dialami selama bekerja.
- 4) Ketepatan Waktu, menuntaskan tugas tepat waktu dan capai tujuan yang ditetapkan. Hal ini dapat dilakukan untuk mengurangi atau mengurangi biaya yang dikeluarkan. Setiap karyawan mempunyai kewajiban untuk memanfaatkan waktunya dengan baik dengan datang tepat waktu dan berusaha menjalankan tugasnya sesuai kebijakan perusahaan.
- 5) Kepuasan Kerja, merupakan faktor yang berhubungan langsung dengan sumber daya manusia (SDM) sebagai pegawai atau pekerja untuk mencapai tujuan organisasi. Kepuasan kerja mengacu pada seberapa besar seseorang menikmati peran atau pekerjaannya dalam suatu organisasi. Tingkat kepuasan yang dapat dicapai individu dengan mengukur berbagai aspek situasi kerja dan pengaturan kerja.

## 2. Kinerja Pegawai

### a. Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Sedarmayanti, Burhannudin dkk (2019:192) dalam (Febri, 2022) menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah “kinerja seorang individu atau kelompok dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai cita-cita organisasi secara sah, tanpa melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika”

Armstrong (2006:1) dalam (Bobby, 2020) menyatakan bahwa suatu kinerja merupakan hasil suatu proses yang dijadikan acuan dan diukur dalam jangka waktu tertentu menurut kriteria yang telah ditetapkan, yang telah ditetapkan sebelumnya atau yang disepakati.

Putri (2018) menyatakan kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi selama jangka waktu tertentu, yang mencerminkan seberapa baik orang atau kelompok tersebut memenuhi persyaratan tugas untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan pengertian yang diberikan oleh para ahli, dapat disimpulkan bahwa efisiensi kerja pegawai adalah hasil yang terlihat secara kuantitatif dan kualitatif dari pelaksanaan tugas yang diberikan kepada pegawai dalam waktu tertentu, dengan mengikuti semua peraturan perundang-undangan yang berlaku. memperhatikan moral dan etika dalam terwujudnya tujuan perusahaan.

## b. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Dalam dunia kerja banyak sekali faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan berasal dari faktor internal dan eksternal perusahaan, serta dari karyawan itu sendiri dan lingkungan sekitar perusahaan. Jika kinerja karyawan baik, maka tujuan dan sasaran perusahaan lebih mudah tercapai. Sebaliknya, ketika kinerja karyawan buruk, maka tujuan dan sasaran perusahaan semakin sulit tercapai.

Menurut Davis dalam Mangkunegara (2017:67) dalam (Masnita, 2019) Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah sebagai berikut :

- 1) Faktor Kemampuan (*ability*), Kepribadian meliputi kemampuan potensial (IQ) dan kemampuan aktual (kecerdasan). Artinya, karyawan yang telah mendapatkan pelatihan yang sesuai dengan posisinya, memiliki IQ di atas rata-rata, dan mengetahui cara bekerja sehari-hari akan mampu menjalankan tugas dengan lebih mudah. perusahaan atau organisasi. orang dengan IQ di atas rata-rata harusnya sangat diinginkan. Oleh karena itu, karyawan harus diberi pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
- 2) Faktor Motivasi (*motivation*), Motivasi terdiri dari sikap pegawai terhadap situasi kerja. Motivasi merupakan suatu kondisi yang menjadikan pegawai mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap

mental merupakan keadaan pikiran yang memotivasi pegawai untuk berusaha mencapai kinerja maksimal.

Pemberdayaan pegawai melalui diklat nyatanya juga berimplikasi positif dalam meningkatkan kualitas dan kinerja sumber daya manusia, sebagaimana pernyataan Sumual (2017) dalam (Parawu, 2020), pelatihan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pegawai serta untuk mengurangi kesenjangan antara kemampuan pegawai dengan yang dikehendaki instansi.

Menurut Moorhead dan Chung/Megginson dalam (Lisa, 2020), kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

- 1) Kualitas Pekerjaan (*quality of work*), merupakan tingkat baik atau buruknya pekerjaan yang diperoleh pegawai dinyatakan dalam ketepatan dan kebenaran pekerjaan, keterampilan dan kemampuannya.
- 2) Kuantitas Pekerjaan (*quantity of work*), merupakan seberapa banyak pekerjaan atau beban kerja yang harus dilakukan karyawan tersebut. Diukur dengan kemampuan kuantitatif untuk mencapai tujuan atau kinerja dalam pekerjaan baru.
- 3) Pengetahuan Pekerjaan (*job knowledge*), merupakan proses dimana seorang pegawai ditempatkan pada suatu pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan atau pengetahuannya. Hal ini terlihat dari kemampuan karyawan dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang dijalankannya.

- 4) Kerjasama Tim (*teamwork*), melihat bagaimana seorang karyawan bekerja dengan orang lain untuk menyelesaikan pekerjaan. Kerjasama tidak hanya bersifat vertikal yaitu kerjasama antar pegawai, namun kerjasama horizontal merupakan salah satu faktor penting dalam kehidupan suatu organisasi, yaitu apabila pimpinan organisasi dan pegawainya mempunyai hubungan yang saling menguntungkan dan timbal balik.
- 5) Kreativitas (*creativity*), merupakan kemampuan seorang pegawai dalam melakukan pekerjaannya menurut caranya sendiri atau atas inisiatifnya sendiri, yang dianggap efisien dan efektif, serta dapat menciptakan perubahan baru bagi kemajuan dan kemajuan organisasi.
- 6) Inovasi (*inovation*), kemampuan menciptakan perubahan baru untuk memperbaiki dan memajukan organisasi. Hal ini terlihat dari ide-ide cemerlang mengatasi permasalahan organisasi.
- 7) Inisiatif (*initiative*), Meliputi beberapa aspek seperti kemampuan mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan melakukan pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan mengambil langkah awal dalam bertindak.

#### c. Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Robbins (2016:260) dalam (Diana, 2019) Indikator kinerja merupakan alat untuk mengukur kinerja dan prestasi pegawai. Berikut beberapa indikator yang dikemukakan Robbins untuk mengukur kinerja

karyawan adalah: (1) Kualitas Kerja; (2) Kuantitas; (3) Ketepatan Waktu; (4) Efektifitas; (5) Kemandirian.

Kualitas kerja seorang pegawai dapat diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dilakukan pegawai dan pelaksanaan tugas yang berkaitan dengan keterampilan dan kemampuan pegawai tersebut. Kualitas pekerjaan dapat diartikan sebagai hasil positif atau negatif yang diperoleh seorang karyawan dalam melaksanakan suatu tugas dan tingkat kemampuan serta keterampilan karyawan tersebut dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya.

Kuantitas adalah jumlah output yang dinyatakan dalam jumlah unit, jumlah siklus kerja yang dilakukan. Kuantitas merupakan ukuran jumlah keluaran pekerjaan dan jumlah siklus kerja yang diselesaikan oleh pekerja. Dengan angka-angka (satuan/siklus) tersebut kinerja pekerja dapat diukur. Misalnya, karyawan dapat menyelesaikan tugas sebelum tenggat waktu yang ditentukan perusahaan.

Ketepatan waktu adalah sejauh mana suatu kegiatan dilakukan pada awal periode tertentu, dengan tujuan menggabungkan hasil produksi dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan lain. Kinerja karyawan juga dapat diukur dari waktu yang dibutuhkan karyawan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan. Hal ini untuk menghindari mengganggu aktivitas lain yang menjadi bagian tugas karyawan.

Efisiensi di sini mengacu pada tingkat penggunaan sumber daya organisasi (energi, uang, teknologi, dan bahan baku) yang dimaksimalkan

dengan tujuan untuk meningkatkan hasil setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

Kemandirian merupakan tingkat kemampuan seseorang menyelesaikan tugas pekerjaannya tanpa bantuan, bimbingan atau atasan. Efisiensi dan kemandirian pegawai dalam bekerja dapat dilihat apakah kinerja pegawai tersebut meningkat atau menurun. Artinya karyawan bersifat independen, yaitu pegawai yang mengerjakan pekerjaannya sendiri tidak memerlukan bimbingan dan dapat menyelesaikan tugasnya sendiri tanpa meminta bantuan atau bimbingan orang lain atau atasan.

### **3. Teknologi Informasi**

#### **a. Pengertian Teknologi Informasi**

Tata Sutabri (2014:3) dalam (Rilda Mustika, 2018) mendefinisikan teknologi informasi sebagai suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Sedangkan definisi teknologi informasi menurut Darmawan dalam Syukur (2019) adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima sehingga lebih cepat, lebih luas sebarannya, lebih lama penyimpanannya.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi merupakan suatu gabungan dari teknologi komputerisasi dan komunikasi yang berbentuk sistem dari perangkat lunak dan perangkat keras yang digunakan untuk mengolah, memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas agar dapat menghasilkan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.

b. Tujuan dan Fungsi Teknologi Informasi

Menurut Sutarman dalam Aprilia (2019), tujuan dari teknologi informasi adalah:

- 1) Untuk memecahkan masalah,
- 2) Untuk membuka kreativitas, dan
- 3) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan

Sutarman juga mengemukakan 6 fungsi dari teknologi informasi adalah sebagai berikut:

- 1) Menangkap (*capture*), yaitu merupakan suatu proses penangkapan data yang akan menjadi data masukan
- 2) Mengolah (*Processing*), mengkomplikasikan catatan rinci dan aktivitas, misalnya menerima input dari *keyboard*, *scanner*, *mic*, dan sebagainya. Mengolah/memproses data masukan yang diterima untuk menjadi informasi.

- 3) Menghasilkan (*generating*), yaitu menghasilkan atau mengorganisasikan informasi ke dalam bentuk yang berguna. Misalnya laporan, tabel, grafik, dan sebagainya.
- 4) Menyimpan (*Storage*), yaitu merekam atau menyimpan data dan informasi dalam suatu media yang dapat digunakan untuk keperluan lainnya.
- 5) Mencari kembali (*Retrival*) yaitu menelusuri, mendapatkan kembali atau menyalin (*copy*) data dan informasi yang sudah tersimpan.
- 6) Transmisi (*transmission*), yaitu mengirim data dan informasi dari suatu lokasi ke lokasi lain melalui jaringan komputer.

Banyak organisasi atau perusahaan yang berani melakukan investasi di bidang teknologi informasi. Alasan yang paling umum adalah adanya kebutuhan untuk mempertahankan dan meningkatkan posisi kompetitif, mengurangi biaya, dan meningkatkan fleksibilitas. Terdapat banyak organisasi atau perusahaan yang telah menerapkan teknologi informasi untuk mendukung berbagai aktivitas atau kegiatan operasional perusahaan.

#### c. Perangkat Teknologi Informasi

Dalam model teknologi informasi, O'Brain dalam Tutik Hariyani (2015:76) dalam (Desy Indah, 2020) menyatakan bahwa teknologi informasi bergantung pada sumber daya manusia, peralatan, perangkat lunak, informasi (data dan informasi induk) dan jaringan (alat komunikasi) serta dukungan jaringan.

- 1) *Hardware* (perangkat keras), kumpulan perangkat, termasuk processor, monitor, keyboard, dan printer, yang menerima data dan informasi, memproses data, dan menampilkan data.
- 2) *Software* (perangkat lunak), kumpulan program komputer yang memungkinkan perangkat keras memproses data.
- 3) *Database* (basis data), kumpulan file atau catatan yang terhubung dan terorganisir yang menyimpan informasi dan hubungan di antara mereka.
- 4) *Network* (jaringan), sistem terpadu yang mendukung berbagi sumber daya antar komputer yang berbeda.
- 5) *People* (orang), elemen dasar teknologi informasi, termasuk masyarakat yang menggunakan produknya.

### **C. Kerangka Pikir**

Untuk mengetahui bagaimana efektivitas kinerja pegawai di Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar, diperlukan indikator yang dapat menciptakan efektivitas dalam lingkungan kerja dengan pemanfaatan teknologi informasi. Adapun indikator yang digunakan dalam kerangka pikir adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pikir

#### D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian skripsi ini adalah mengetahui Efektivitas kinerja pegawai berbasis teknologi informasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar, kemudian dikaji berdasarkan teori pada tinjauan pustaka, kemudian mencocokkan teori dan fakta di lapangan.

#### E. Deskripsi Fokus

Berdasarkan fokus penelitian, maka dapat dikemukakan deskripsi fokus penelitian yaitu:

1. Pencapaian Tujuan, yaitu dengan mengetahui apakah tujuan yang telah direncanakan sudah berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan instansi atau belum.
2. Kualitas Kerja, dalam hal ini yaitu bagaimana Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar mempengaruhi kualitas kerja pegawainya dengan menggunakan bantuan kemajuan teknologi informasi, sehingga bisa menghasilkan pekerja yang berkualitas dan mampu menyelesaikan pekerjaan secara efisien.
3. Kuantitas Kerja, dalam hal ini, yaitu untuk mengetahui efisiensi volume pekerjaan yang mampu diselesaikan Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar dengan bantuan teknologi informasi.
4. Ketepatan Waktu, yaitu untuk mengetahui bagaimana kemampuan Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar memastikan tugas-tugas atau aktivitas yang dilakukan sesuai dengan jadwal atau tenggat waktu yang telah ditetapkan dengan bantuan sistem teknologi informasi.
5. Kepuasan Kerja, dalam hal ini, yaitu merujuk pada tingkat kepuasan pegawai yang dicapai melalui penerapan dan pemanfaatan teknologi informasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Durasi penelitian telah dilaksanakan dalam penelitian ini kurang lebih selama 1 bulan, yaitu dari tanggal 21 April hingga 21 Mei yang bertempat di Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia kota Makassar.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian “Efektivitas Kinerja Pegawai Berbasis Teknologi Informasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar” adalah kualitatif.

Menurut Moleong dalam Aziz (2020), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara *holistic*, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

##### 2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan suatu masalah secara akurat dan sistematis tentang Efektivitas Kinerja Pegawai Berbasis Teknologi Informasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar.

### C. Informan

Pada penelitian Efektivitas Kinerja Pegawai Berbasis Teknologi Informasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar, dibutuhkan narasumber yang mempunyai ilmu pemahaman dengan permasalahan yang akan diteliti, serta mempunyai informasi dan data yang akurat. Adapun informan pada penelitian ini adalah:

1. **Kepala Bidang Kinerja dan Penghargaan:** Hj, Rosnaidah SH., MM
2. **Kasubag Umum dan Kepegawaian:** Muh. Septian Pahlevi Busri, S.STP
3. **Petugas Keuangan:** Indri
4. **Petugas Resepsionis Loker:** Fauziah, Dinda

### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan pada penelitian ini terdiri dari 3 teknik, yakni:

#### 1. Observasi

Menurut Widoyoko (2014:46) dalam Khasanah & Suwarno (2017) observasi merupakan pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala objek penelitian.

#### 2. Wawancara

Wawancara menurut sugiyono (2016:194) dalam Paramita (2021) menyatakan bahwa “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.

### 3. Dokumentasi

Menurut Sudaryono (2018:219) dalam Saputra (2019) “Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku, film dokumenter, data penelitian yang relevan”.

## E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu metode atau cara mengolah data menjadi informasi. Data yang diterima diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif. Teknik analisis data kualitatif digunakan dengan menganalisis konteks data primer dan data sekunder. Adapun langkah-langkah dalam melakukan analisis kualitatif, yakni sebagai berikut:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah upaya untuk mengubah data rekaman ke dalam pola, fokus, kategori, atau berbagai pokok permasalahan tertentu setelah data terkumpul. Data yang sudah terkumpul dalam catatan saat berada di lapangan, kemudian dirangkum dan diseleksi.

### 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu kegiatan yang akan dilakukan peneliti dalam pembuatan laporan hasil penelitian agar mudah dipahami sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Penyajian data yang dimaksudkan agar para pembaca dapat dengan mudah memahami apa yang disajikan dalam penelitian ini, yang nantinya digunakan sebagai perbandingan dan lain-lain.

### 3. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan atau verifikasi data adalah usaha untuk mencari atau memahami arti dari keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur, sebab akibat, atau proposisi. Tahap ini merupakan penarikan kesimpulan dari semua data yang diperoleh peneliti sebagai hasil dari penelitian.

## F. Teknik Pengabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengabsahan data merupakan salah satu faktor yang sangat penting, karena tanpa pengabsahan data yang diperoleh dari lapangan maka akan sulit seseorang peneliti untuk mempertanggungjawabkan hasil penelitiannya. Dalam hal pengabsahan data, peneliti menggunakan metode triangulasi yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

### 1. Triangulasi Sumber

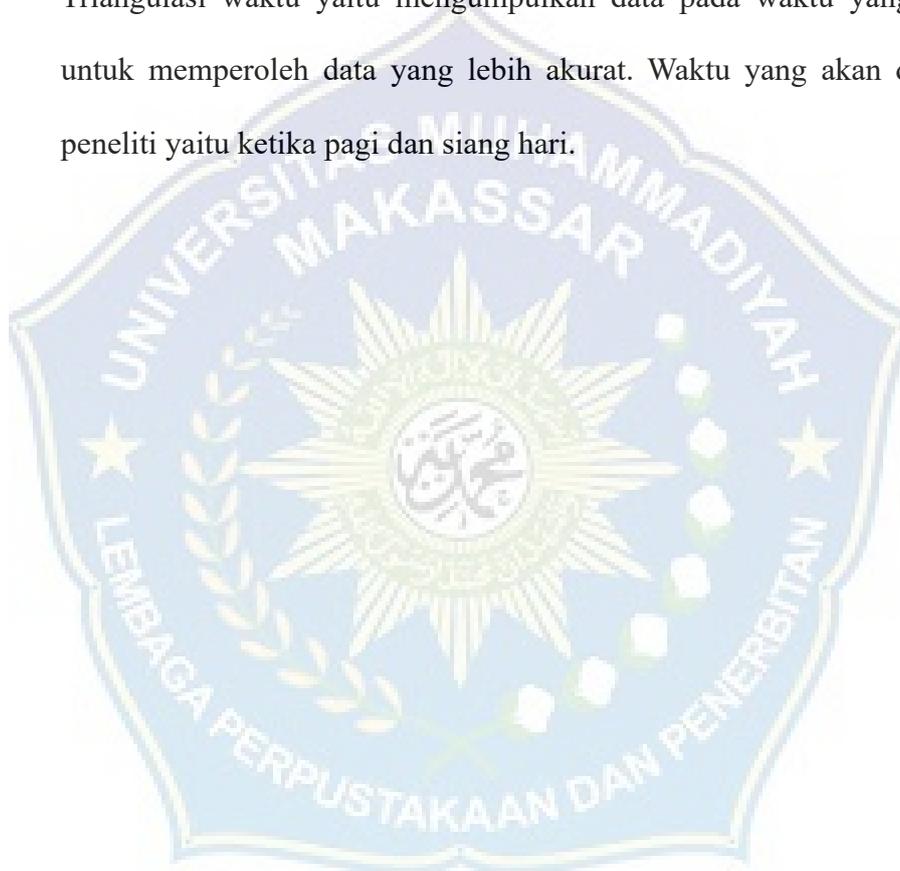
Triangulasi sumber adalah membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda, seperti misalnya membandingkan hasil dari pengamatan dengan wawancara.

## 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yaitu melakukan pengecekan data pada sumber yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda, misalnya data hasil wawancara kemudian di cek dengan hasil observasi dan dokumentasi.

## 3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu yaitu mengumpulkan data pada waktu yang berbeda untuk memperoleh data yang lebih akurat. Waktu yang akan digunakan peneliti yaitu ketika pagi dan siang hari.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kota Makassar

###### a. Letak Geografis Kota Makassar

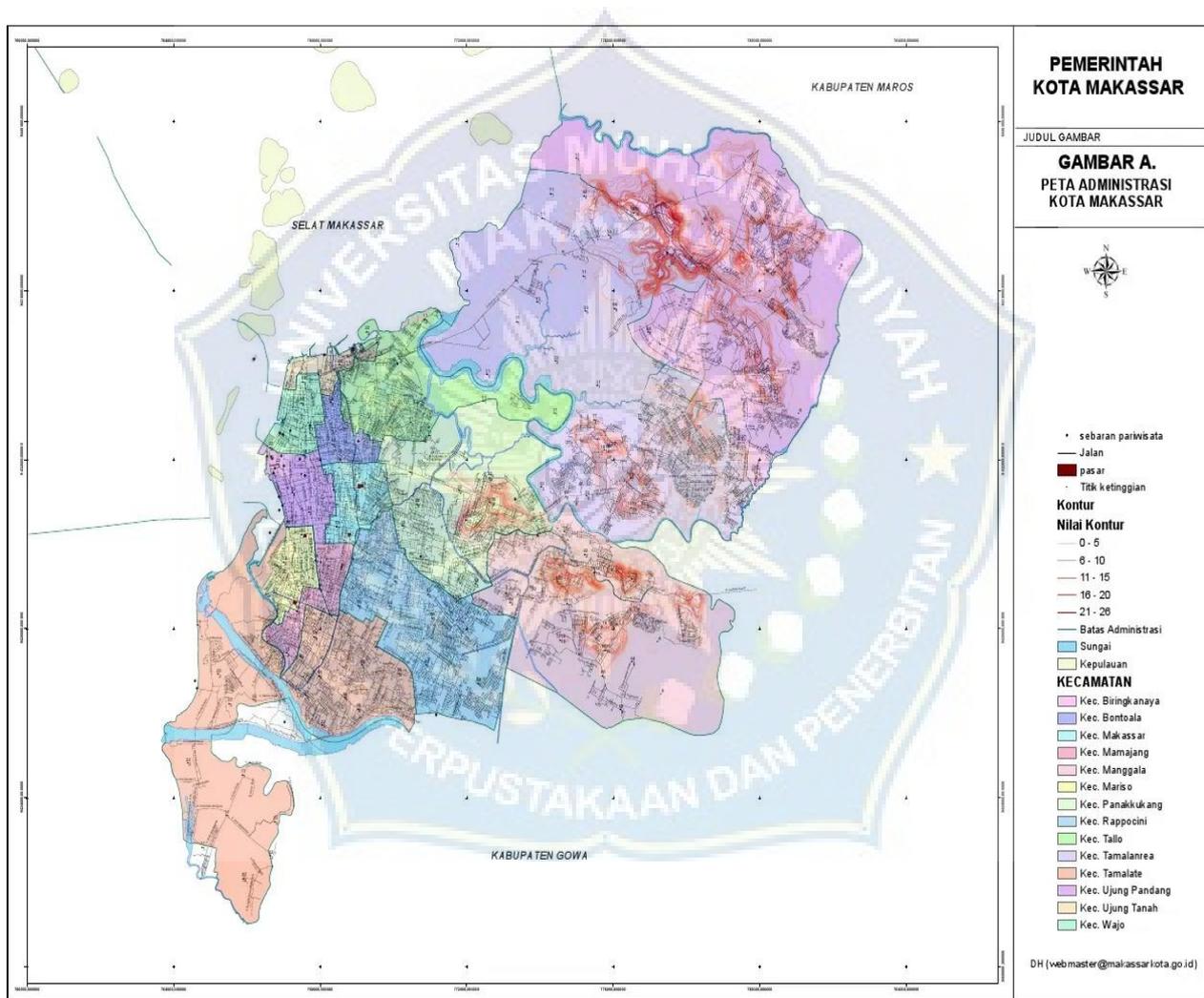
Makassar adalah salah satu kota terbesar di Indonesia dan Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan. Memiliki wilayah administratif 175, 77km<sup>2</sup>, di bagian selatan pulau Sulawesi yang dulu bernama Ujung Pandang. Secara geografis kota ini terletak di antara 119°24'17'38" Bujur Timur dan 5°8'6'19" Lintang Selatan. Kemudian untuk wilayah administratif Kota Makassar dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Gowa
- 2) Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Maros
- 3) Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Makassar
- 4) Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Maros

Makassar merupakan kota terbesar ke-empat di Indonesia dan yang terbesar di Kawasan Timur Indonesia (KTI). Sebagai pusat pelayanan regional, Kota Makassar merupakan pusat perdagangan, pusat industri, pusat pelayanan pemerintah, pusat transportasi darat, laut, dan udara serta pusat pelayanan pendidikan dan kesehatan.

Kota Makassar mempunyai letak yang strategis karena terletak pada jalur lalu lintas dari selatan dan utara di Provinsi Sulawesi Selatan, dari

wilayah barat ke timur dan dari wilayah utara ke selatan Indonesia. Kota Makassar merupakan kota pesisir yang membentang di sepanjang koridor barat dan utara serta dikenal juga sebagai “Waterfront City” dengan beberapa sungai (Sungai Tallo, Sungai Jeneberang, dan Sungai Pampang) yang mengalir melalui kota tersebut.



Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kota Makassar

Pembagian wilayah administratif Kota Makassar terdiri dari 15 Kecamatan, yaitu Kecamatan Mamajang, Kecamatan Mariso, Kecamatan

Ujung Pandang, Kecamatan Tamalate, Kecamatan Rappocini, Kecamatan Bontoala, Kecamatan Wajo, Kecamatan Makassar, Kecamatan Ujung Tanah, Kecamatan Tallo, Kecamatan Panakukkang, Kecamatan Tamalanrea, Kecamatan Manggala, Kecamatan Biringkanaya, dan Kepulauan Sangkarang. Dibagi menjadi 143 Desa/Kelurahan, 971 RW dan 4789 RT.

Luas Kota Makassar dapat dirinci pada Tabel 4.1 berikut :

Tabel 4. 1 Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kota Makassar

Kecamatan	Luas (km <sup>2</sup> )	Persentase (Persen)
	2015	2015
Rappocini	9.23	5.25
Makassar	2.52	1.43
Mariso	1.82	1.04
Mamajang	2.52	1.28
Tamalate	20.21	11.50
Ujung Pandang	2.63	1.50
Wajo	1.99	1.13
Bontoala	2.10	1.19
Ujung Tanah	4,40	2,50
Kepulauan Sangkarang	1,54	0,88
Tallo	5,83	3,32
Panakukkang	17,05	9,70
Manggala	24,14	13,73
Tamalanrea	31,84	18,12
Biringkanaya	48,22	27,43
<b>TOTAL</b>	<b>175.77</b>	<b>100</b>

Sumber : Badan Statistik Pusat Kota Makassar

Menurut data dalam tabel di atas, Kepulauan Sangkarang termasuk Kecamatan dengan luas wilayah terendah, yaitu 1,54 km<sup>2</sup> atau 0,88% dari luas total kota makassar. Sedangkan Kecamatan Biringkanaya merupakan Kecamatan terluas di Kota Makassar, yaitu mencapai 48,22 km<sup>2</sup> atau 27,43% dari keseluruhan luas Kota Makassar.

#### b. Kondisi Topografi

Topografi Kota Makassar secara keseluruhan terbagi menjadi dua bagian :

- 1) Bagian timur menunjukkan topografi yang berbukit, seperti yang terlihat di Kelurahan Antang, Kecamatan Panakukang.
- 2) Bagian barat hingga utara memiliki ketinggian relatif rendah dan berdekatan dengan pesisir pantai.

Topografi Kota Makassar merupakan daratan datar dengan kemiringan 0-2, bergelombang dengan kemiringan lahan 3-15, dan daerah pegunungan dengan ketinggian 0-25 meter di atas permukaan laut. Akibat kondisi ini Kota Makassar selalu dilanda banjir pada saat musim hujan, terutama ketika hujan bercampur dengan pasang air laut. Tingkat kemiringan lereng berkisar antara 0-15%. Kondisi tersebut memberikan Kota Makassar kemampuan untuk mengembangkan permukiman, perdagangan, jasa, industri, rekreasi, pelabuhan laut, dan fasilitas pendukung lainnya.

Perkembangan fisik Kota Makassar mengalami tren di bagian timur kota yang ditunjukkan dengan aktifnya pembangunan permukiman di

wilayah Kecamatan Biringkanaya, Tamalanrea, Manggala, Panakukkang, dan Rappocini.

c. Kondisi Penduduk

1) Jumlah Penduduk

Kota Makassar dengan kepadatan dan keberagaman penduduk yang tinggi menjadikannya pusat pergerakan di Kawasan Timur Indonesia (KTI). Pada tahun 2023, jumlah penduduk Kota Makassar diperkirakan bertambah menjadi 1.474.393 jiwa. Terdiri dari 732.391 berjenis kelamin laki-laki dan 742.002 berjenis kelamin wanita. Untuk informasi lebih lanjut, lihat tabel di bawah ini:

Tabel 4. 2 Perkembangan Jumlah Keseluruhan Penduduk Kota Makassar

Kecamatan	Jumlah		
	2021	2022	2023
Tamalanrea	103.220	103.322	106.262
Biringkanaya	210.076	211.228	215.820
Manggala	147.549	148.462	160.466
Panakukkang	139.635	139.759	144.204
Tallo	145.400	145.908	148.055
Kepulauan Sangkarrang	14.187	14.258	14.981
Ujung Tanah	35.947	36.127	36.745
Bontoala	55.102	55.239	55.201
Wajo	30.033	30.110	29.503
Ujung Pandang	24.526	24.541	24.851
Makassar	82.142	82.265	82.237
Rappocini	144.619	144.733	150.613
Tamalate	181.533	182.348	188.432
Mamajang	56.065	56.094	58.293
Mariso	57.594	57.795	58.730
<b>TOTAL</b>	<b>1.427.619</b>	<b>1.432.189</b>	<b>1.474.393</b>

Sumber : Badan Statistik Pusat Kota Makassar 2021-2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebaran penduduk terbanyak di Kota Makassar adalah Kecamatan Biringkanaya dengan total 215.820 jiwa pada tahun 2023, sementara kepulauan sangkarrang dengan jumlah penduduk terendah sebanyak 14.981 jiwa pada tahun 2023.

## 2) Kepadatan Penduduk

Pertumbuhan penduduk Kota Makassar semakin meningkat setiap tahunnya. Urbanisasi penduduk yang mencari pendidikan dan pekerjaan merupakan faktor terpenting yang meningkatkan kepadatan perkotaan. Kepadatan penduduk di Kota Makassar pada tahun 2023, dapat dilihat pada tabel 4.3 di bawah ini :

Tabel 4. 3 Tingkat Kepadatan Penduduk di Kota Makassar

Kecamatan	Luas (km <sup>2</sup> )	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Kepadatan Penduduk
Tamalanrea	31,84	106.262	3.337
Biringkanaya	48,22	215.820	4.476
Manggala	24,14	160.466	6.647
Panakukkang	17,05	144.204	8.458
Tallo	5,83	148.055	25.395
Kepulauan Sangkarrang	1,54	14.981	9.728
Ujung Tanah	4,40	36.745	8.351
Bontoala	2,10	55.201	26.286
Wajo	1,99	29.503	14.826
Ujung Pandang	2,63	24.851	9.449
Makakssar	2,52	82.237	32.634
Tamalate	20,21	188.432	9.324
Rappocini	9,23	150.613	16.318
Mamajang	2,52	58.293	25.908
Mariso	1,82	58.730	32.269
<b>TOTAL</b>	<b>175,77</b>	<b>1.474.393</b>	<b>8.388</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Makassar 2021-2023

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa Kecamatan Tamalanrea memiliki tingkat kepadatan penduduk terendah sebesar 3,3 jiwa/km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sebanyak 106,262 jiwa. Sementara kepadatan penduduk tertinggi adalah Kecamatan Makassar sebesar 32,6 jiwa/km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sebanyak 82,237 jiwa.

## **2. Gambaran Umum Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar**

### **a. Tugas Pokok**

Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia (BKSDM) Kota Makassar dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Wali Kota Makassar melalui Sekretaris Daerah Kota Makassar. BKSDM Kota Makassar mempunyai tugas membantu Wali Kota Makassar melaksanakan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang Kepegawaian dan Pendidikan serta Pelatihan yang menjadi Kewenangan daerah.

b. Fungsi

Untuk melaksanakan tugas pokok di atas, BKSDM Kota Makassar memiliki fungsi sebagai berikut :

- 1) Penyusunan kebijakan teknis pada Penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan Bidang Kepegawaian serta pelatihan;
- 2) Pelaksanaan dukungan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan Bidang Kepegawaian serta pelatihan;
- 3) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan Pelaksanaan tugas dukungan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan Bidang Kepegawaian serta pelatihan;
- 4) Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi-fungsi penunjang Urusan Pemerintahan Bidang Kepegawaian serta pelatihan;
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Wali Kota terkait dengan tugas dan fungsinya.

## c. Struktur Organisasi



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi BKSDM Kota Makassar

1. **Kepala Badan:** Akhmad Namsum, S.Ag., MM
2. **Sekretariat:** Dewa Gede Widya Darma, S.STP., M.Si
3. **Kasubag Umum dan Kepegawaian:** Muh. Septian Pahlevi Busri, S.STP
4. **Kasubag Perencanaan dan Pelaporan:** Erika Laela Bahasoan, S.STP., M.Si
5. **Kasubag Keuangan:** Surianti Djabbar, SE
6. **Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi:** Muh. Ilham Rasul, S,IP, MM

7. **Kepala Bidang Pendidikan, Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi:** Vivi Andriani Amri, S.STP., M.Si
8. **Kepala Bidang Mutasi:** Riry Irma Novrianty Iman, SP., MM
9. **Kepala Bidang Kinerja dan Penghargaan:** Hj. Rosnaidah, SH., MM

Aparatur Sipil Negara (ASN) pada BKSDM Kota Makassar secara keseluruhan berjumlah 83 orang yang memiliki kompetensi berbagai bidang khususnya di bidang kepegawaian dan pengembangan kompetensi. Adapun rincian ASN BKSDM Kota Makassar tersebut sampai dengan tahun ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 4 Keadaan ASN di Kantor BKSDM Kota Makassar berdasarkan jabatan.

<b>Jabatan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Pejabat Tinggi Pratama/Eselon II	1	1,20
Pejabat Tinggi Administrator/Eselon III	5	6,02
Pejabat Pengawas/Eselon IV	3	3,61
Fungsional Tertentu	25	30,12
Fungsional Umum	49	59,04
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100,00</b>

*Sumber: BKSDM Kota Makassar Tahun 2024*

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa terdapat total 83 pejabat dengan berbagai tingkat jabatan. Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa mayoritas pejabat di BKSDM Kota Makassar berada pada jabatan fungsional umum, diikuti oleh jabatan fungsional tertentu.

Tabel 4. 5 Keadaan PPPK di Kantor BKSDM Kota Makassar berdasarkan golongan.

<b>Golongan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Golongan VII (Diploma III)	3	30,00
Golongan IX (Sarjana/Diploma IV)	7	70,00
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

*Sumber: BKSDM Kota Makassar Tahun 2024*

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa pejabat dengan tingkat pendidikan Diploma III memiliki jumlah yang lebih kecil, mengindikasikan bahwa sebagian besar pejabat memiliki kualifikasi pendidikan yang lebih tinggi.

Tabel 4. 6 Keadaan PNS di Kantor BKSDM Kota Makassar berdasarkan golongan/pangkat

<b>Golongan/Pangkat</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Golongan IV	11	15,07
Golongan III	60	82,19
Golongan II	2	2,74
Golongan 1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100,00</b>

*Sumber: BKSDM Kota Makassar Tahun 2024*

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa mayoritas pejabat berada di golongan III dan tidak ada pejabat yang berada di golongan I.

Tabel 4. 7 Jumlah ASN di Kantor BKSDM Kota Makassar berdasarkan tingkat pendidikan formal

<b>Tingkat Pendidikan Formal</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Sarjana Strata III (S3)	0	00,00
Sarjana Strata II (S2)	19	22,89
Sarjana Strata I (S1)	43	51,81
Diploma	17	20,48

SLTA Sederajat	4	4,82
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100,00</b>

*Sumber: BKSDM Kota Makassar Tahun 2024*

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa mayoritas pejabat di BKSDM Kota Makassar memiliki tingkat pendidikan Sarjana Strata I, yang mencakup lebih dari setengah dari total pejabat dan tidak ada pejabat dengan pendidikan Sarjana Strata III. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pejabat memiliki kualifikasi pendidikan yang relatif tinggi, dengan mayoritas berada pada tingkat Sarjana.

Tabel 4. 8 Jumlah ASN di Kantor BKSDM kota Makassar berdasarkan jenis kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Laki-laki	42	50,60
Perempuan	41	51,81
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100,00</b>

*Sumber: BKSDM Kota Makassar Tahun 2024*

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa distribusi jenis kelamin di antara pejabat BKSDM Kota Makassar hampir seimbang. Jumlah pejabat laki-laki sedikit lebih banyak dibandingkan dengan pejabat perempuan, dengan persentase masing-masing 50,60% dan 49,40%.

d. Visi dan Misi

Visi yang telah dirumuskan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD) Kota Makassar Tahun 2021 – 2026 yaitu:

**“Percepatan Mewujudkan Makassar Kota Dunia yang Sombere Dan Smart City Dengan Imunitas Kuat Untuk Semua”**

Salah satu misi yang diemban adalah:

**“Revolusi Sumber Daya Manusia (SDM) Dan Percepatan Reformasi Birokrasi Menuju SDM Kota yang Unggul dengan Pelayanan Publik Kelas Dunia Bersih dari Indikasi Korupsi”**

**B. Hasil Penelitian**

Dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai serta meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, maka Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar menerapkan sistem digitalisasi dengan cara menunjang pegawai menggunakan fasilitas perangkat keras maupun lunak yang mampu mengakses ke jaringan internet. Guna untuk mempermudah penyelesaian pekerjaan.

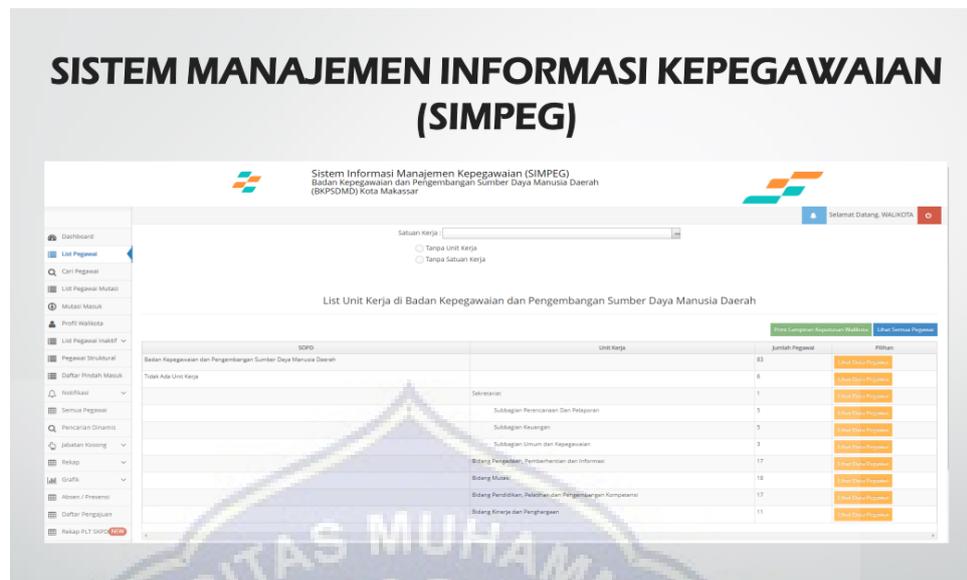
Untuk mengetahui efektivitas Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar, penulis akan melakukan wawancara kepada informan dengan menggunakan 5 indikator efektivitas yaitu pencapaian tujuan, kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu dan kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Admosoeprpto (2016:55) dalam (Yuliana, 2022).

## 1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana cara BKSDM Kota Makassar memastikan tujuan kerja yang ditetapkan oleh pemerintah terselesaikan secara efisien dengan bantuan teknologi informasi. Penulis melakukan wawancara dengan Ibu R selaku kepala bidang kinerja dan penghargaan mengenai pencapaian tujuan berbasis teknologi informasi sebagai berikut :

“Iya benar sistem TI yang diterapkan di instansi ini sangat membantu pencapaian target dan tujuan saya, apalagi sekarang lebih dipermudah dengan adanya inovasi berupa aplikasi SIMPEG atau Sistem Manajemen Informasi Kepegawaian yang dimodifikasi sedemikian rupa untuk lebih mengefisienkan pekerjaan saya.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas, dapat diketahui bahwa implementasi teknologi informasi di Kantor BKSDM Kota Makassar telah memberikan dukungan yang signifikan dalam pencapaian target dan tujuan pegawai, khususnya melalui inovasi berupa aplikasi Sistem Manajemen Informasi Kepegawaian (SIMPEG). Aplikasi SIMPEG yang dimodifikasi untuk mengefisienkan pekerjaan terbukti mempermudah berbagai aspek manajemen kepegawaian, sehingga pegawai dapat bekerja lebih efisiensi dan efektif.



Gambar 4. 3 Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Kepegawaian (SIMPEG)

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Pak SPB selaku kasubag umum dan kepegawaian mengenai pencapaian tujuan berbasis teknologi informasi, sebagai berikut:

“Untuk saya sendiri sudah terasa lebih mudah untuk menyelesaikan target kerjaan, dibandingkan dengan yang dulu selalu serba manual dan banyak kerjaan yang susah untuk diselesaikan tepat waktu. Alhamdulillah instansi sudah mendengarkan keluhan kami kemudian setelah itu memberikan kami solusi dengan menerapkan sistem teknologi informasi untuk mempermudah kami mencapai target. Salah satu fasilitas yang diberikan instansi kepada saya itu berupa aplikasi bernama SKP-PRO untuk meninjau kinerja pegawai.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa Kantor BKSDM Kota Makassar mampu membenahi keluhan informan kemudian memberikan solusi berupa penyediaan fasilitas yakni sistem teknologi informasi seperti aplikasi untuk melihat sasaran kinerja tiap pegawai yaitu SKP-PRO untuk mempermudah informan menyelesaikan target kerjanya.

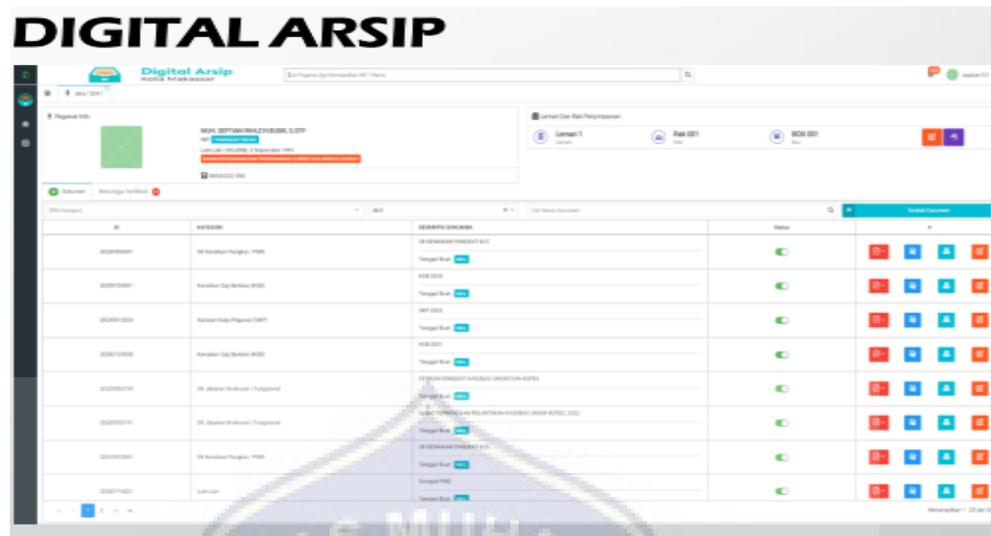


Gambar 4. 4 Aplikasi Sasaran Kinerja Pegawai Pro (SKP-PRO)

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Saudari I selaku pegawai bagian keuangan mengenai pencapaian tujuan berbasis teknologi informasi, sebagai berikut:

“Kalau yang saya rasakan ada kemajuan dari proses saya menyelesaikan target kerjaan, meskipun di bagian resepsionis itu masih menggunakan sistem manual mengikuti budaya surat-menyurat kita yang masih manual juga. Tapi lebih dipermudah menggunakan lembar disposisi dan tanda terima untuk surat yang masuk ke instansi. Saya dibagian keuangan itu sering menggunakan aplikasi microsoft excel dan digital arsip untuk membuat laporan kenaikan gaji ataupun keuangan.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa di Kantor BKSDM Kota Makassar tidak sepenuhnya menggunakan sistem teknologi informasi, masih ada yang menggunakan metode manual. Terkendala surat-menyurat yang masih jarang dilakukan secara online, karena belum semua orang mampu memahami sistem digitalisasi saat ini. Informan juga menggunakan aplikasi yang disediakan BKSDM Kota Makassar berupa digital arsip untuk membuat laporan keuangan.



Gambar 4. 5 Aplikasi Digital Arsip

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Saudari F selaku petugas resepsionis loket mengenai pencapaian tujuan berbasis teknologi informasi, sebagai berikut:

“ Fasilitas yang saya dapatkan dari instansi itu sudah lebih dari cukup, di bagian resepsionis memang tidak terlalu banyak menggunakan sistem digital seperti bagan yang lainnya. Tapi surat-surat yang masuk nantinya itu juga bakal kita arsip. Fasilitas yang saya pakai itu alat surat-menyurat dan smartphone saya sendiri untuk komunikasi, absen kerja juga saya lakukan dengan online menggunakan smartphone”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa informan sudah diberikan cukup fasilitas berupa alat surat-menyurat untuk keberlangsungan kerja.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Saudari Dinda selaku petugas resepsionis loket mengenai pencapaian tujuan berbasis teknologi informasi, sebagai berikut:

“Sama seperti Saudari F, untuk fasilitas itu kami simple saja hanya alat surat-menyurat dan alat komunikasi. Instansi sudah menyanggupi

kebutuhan kita jadi saya anggap itu sudah lebih dari cukup dan mampu membuat pekerjaan saya lebih efisien dikerjakan”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa Kantor BKSDM Kota Makassar sudah menyanggupi kebutuhan informan walaupun hanya menggunakan sedikit sistem teknologi informasi. Namun informan merasa pekerjaannya sudah efisien.

## 2. Kualitas Kerja

Kualias kerja yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana BKSDM Kota Makassar mempengaruhi kualitas kerja pegawainya dengan menggunakan bantuan kemajuan teknologi informasi, sehingga bisa menghasilkan pekerja yang berkualitas dan mampu menyelesaikan pekerjaan secara efisien. Penulis melakukan wawancara dengan Ibu R selaku kepala bidang kinerja dan penghargaan mengenai kualitas kerja berbasis teknologi informasi sebagai berikut:

“Kalau membicarakan soal kualitas kerja, saya rasa instansi ini sudah sering memberikan pelatihan tiap ada pembaruan metode kerja. Tapi kembali lagi ke orangnya masing-masing, apakah memang dia sanggup dengan pembaruan penyelesaian pekerjaan, apakah dia orangnya rajin dan tidak malas. Dan dengan adanya bantuan teknologi informasi tentu membuat pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efisien.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa tersebut secara aktif meningkatkan kualitas kerja melalui pelatihan rutin diberikan setiap ada pembaruan metode kerja. Namun, efektivitas pelatihan tersebut tetap bergantung individu masing-masing, mencakup kemauan dan kemampuan mereka untuk beradaptasi dengan perubahan. Di sisi lain, implementasi teknologi informasi di Kantor BKSDM Kota Makassar telah

terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat, membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan akurat.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Pak SPB selaku kasubag umum dan kepegawaian mengenai kualitas kerja berbasis teknologi informasi sebagai berikut:

“Iya saya yakin instansi ini sudah memberikan pelatihan yang cukup untuk memahami penggunaan sistem teknologi informasi pada setiap pembaruan yang ada. Apalagi saat ini pegawai lagi semangat-semangatnya menyelesaikan program kerja masing-masing karena bakal dapat *reward* dari pemerintah. Jadi tentu saja pelayanan kepada masyarakat itu terasa lebih berkualitas dari sebelumnya.”

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa Kantor BKSDM Kota Makassar telah memberikan pelatihan yang memadai untuk memahami penggunaan sistem teknologi informasi setiap kali ada pembaruan. Saat ini, semangat pegawai dalam menyelesaikan program kerja masing-masing meningkat karena adanya insentif dari pemerintah, yang pada gilirannya berdampak positif pada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan dukungan pelatihan dan insentif, teknologi informasi telah membantu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan.

Tabel 4. 9 Daftar Pelatihan BKSDM Kota Makassar

No	Daftar Pelatihan yang dilaksanakan BKSDM
1	Pengenalan Aplikasi Si-Pijar di Seminar Aksi Perubahan Kinerja Organisasi
2	Diklat Kepemimpinan Administrator LAN
3	Bimbingan Teknis Manajemen Teknologi Informasi
4	Pelatihan dan Sertifikasi Barjar Tingkat Dasar
5	City Building ASN Pemerintah Kota Makassar



Gambar 4. 6 Pelatihan yang dilaksanakan BKSDM Kota Makassar

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Saudari I selaku pegawai bagian keuangan, sebagai berikut:

“Yang saya tahu pasti itu instansi ini akan selalu mengedepankan efisiensi kerja, jadi sudah pasti akan terus memberikan banyak pelatihan apapun untuk menjaga kualitas pegawai, termasuk penggunaan teknologi informasi dan saya pun merasakan sendiri. Sejauh ini belum ada lagi keluhan dari masyarakat terkait pelayanan di instansi ini, hanya sekedar saran dan masukan saja.”

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa Kantor BKSDM Kota Makassar mengedepankan efisiensi kerja dan terus memberikan

berbagai pelatihan untuk menjaga kualitas pegawai, termasuk dalam penggunaan teknologi informasi. Selain itu, tidak ada keluhan signifikan dari masyarakat terkait pelayanan, hanya saran dan masukan yang diterima, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di instansi ini sudah baik.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Saudari F selaku petugas resepsionis loket, sebagai berikut:

“Berbicara sejauh mana pelatihannya itu sayang kurang tahu, mungkin saja tidak ada batasan sampai instansi ini benar-benar efisien secara keseluruhan. Tapi yang pasti itu saya juga mendapat pelatihan meskipun tidak banyak mengenai teknologi informasi, fokusnya itu di surat-menyurat. Meskipun kami tidak terlalu sering menggunakan sistem teknologi informasi yang disediakan instansi, saya tetap merasakan efisiensi dalam kerjaan saya. Rasanya sudah terstruktur akibat dari pelatihan yang diberikan dan fasilitas yang disediakan instansi.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa Kantor BKSDM Kota Makassar berkomitmen untuk mengedepankan efisiensi kerja dengan menyediakan pelatihan yang berkelanjutan tanpa batasan yang ketat, hingga mampu mencapai efisiensi secara keseluruhan. Meski pelatihan yang diterima pegawai mengenai teknologi informasi mungkin tidak banyak dan lebih fokus pada surat-menyurat, informan tetap merasakan peningkatan efisiensi dalam pekerjaan. Teknis kerja yang lebih baik merupakan hasil dari pelatihan yang diberikan dan fasilitas yang disediakan oleh instansi.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Saudari Dinda selaku petugas resepsionis loket, sebagai berikut:

“Instansi ini selalu memberikan pelatihan yang maksimal tiap ada pembaruan, dengan hal maka akan banyak pegawai yang berkualitas. Berkualitas tidak selalu tentang keterampilan pegawai menggunakan

teknologi informasi, tapi juga kejujuran serta kedisiplinan. Baru-baru ini juga Pemkot Kota Makassar meraih opini WTP. Jadi bukan hanya instansi kita saja yang selalu diberikan pelatihan, instansi lain yang berdiri dibawah naungan Pemerintah Kota Makassar juga melakukan hal yang sama. Karena bagi kami itu adalah sebuah keseharusan agar bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, salah satunya dengan memberikan pelatihan terkait penggunaan sistem teknologi informasi”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa Kantor BKSDM Kota Makassar selalu memberikan pelatihan maksimal setiap ada pembaruan, sehingga banyak pegawai yang berkualitas tidak hanya dalam keterampilan menggunakan teknologi informasi, tetapi juga dalam hal kejujuran dan kedisiplinan. Dengan diraihnya opini WTP oleh Pemerintah Kota Makassar, menunjukkan bahwa instansi tersebut mempunyai komitmen kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Semua instansi di bawah naungan Pemerintah Kota Makassar rutin menerima pelatihan, termasuk pelatihan terkait penggunaan sistem teknologi informasi. Hal ini dianggap sebagai sebuah keseharusan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.



Gambar 4. 7 Pemkot Makassar meraih opini WTP tahun 2023

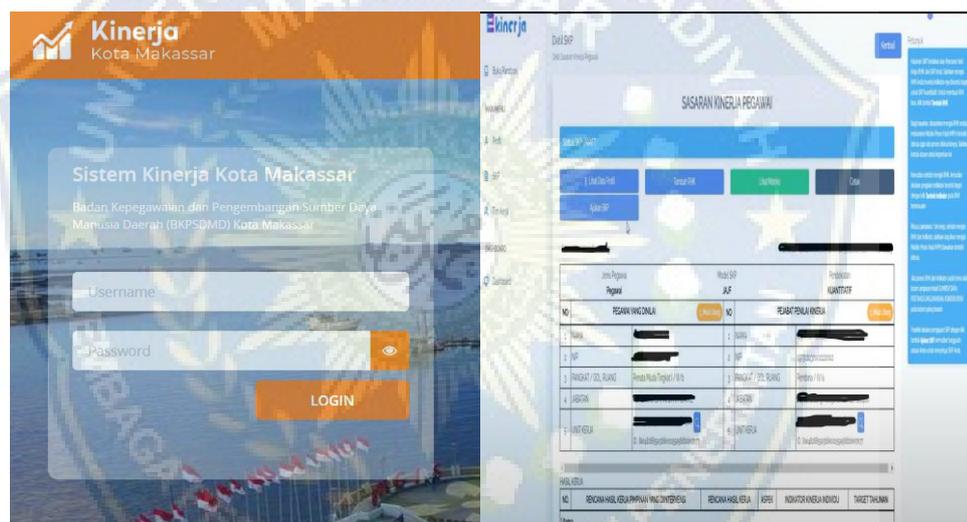
### 3. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui efisiensi volume pekerjaan yang mampu diselesaikan BKSDM Kota Makassar dengan bantuan teknologi informasi. Penulis melakukan wawancara dengan Ibu R selaku kepala bidang kinerja dan penghargaan mengenai kuantitas kerja berbasis teknologi informasi, sebagai berikut:

“Saya itu sering menggunakan aplikasi E-Kinerja di komputer saya, kadang juga pakai SKP-PRO gunanya untuk menilai dan mengevaluasi kinerja pegawai. Tapi saya lebih nyaman menggunakan E-Kinerja. Karena bantuan aplikasi ini lah saya merasa pekerjaan jauh lebih mudah diselesaikan, tidak seperti tahun-tahun sebelumnya yang harus saya catat lalu tandai yang kemudian disimpan di rak folder, nanti kalau file

yang disimpan itu dibutuhkan, saya setengah mati untuk mencari foldernya kembali”

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa penggunaan aplikasi E-Kinerja dan SKP-PRO telah mempermudah penilaian dan evaluasi kinerja informan. Informan merasa lebih nyaman menggunakan E-Kinerja karena aplikasi ini membuat pekerjaan lebih mudah dan efisien dibandingkan metode manual sebelumnya yang mengharuskan pencatatan, penandaan, dan penyimpanan di rak folder, Dengan E-Kinerja, proses pencarian dan pengelolaan data menjadi jauh lebih cepat dan tidak memakan banyak waktu.



Gambar 4. 8 Aplikasi E-Kinerja

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Pak SPB selaku kasubag umum dan kepegawaian mengenai kuantitas kerja berbasis teknologi informasi, sebagai berikut:

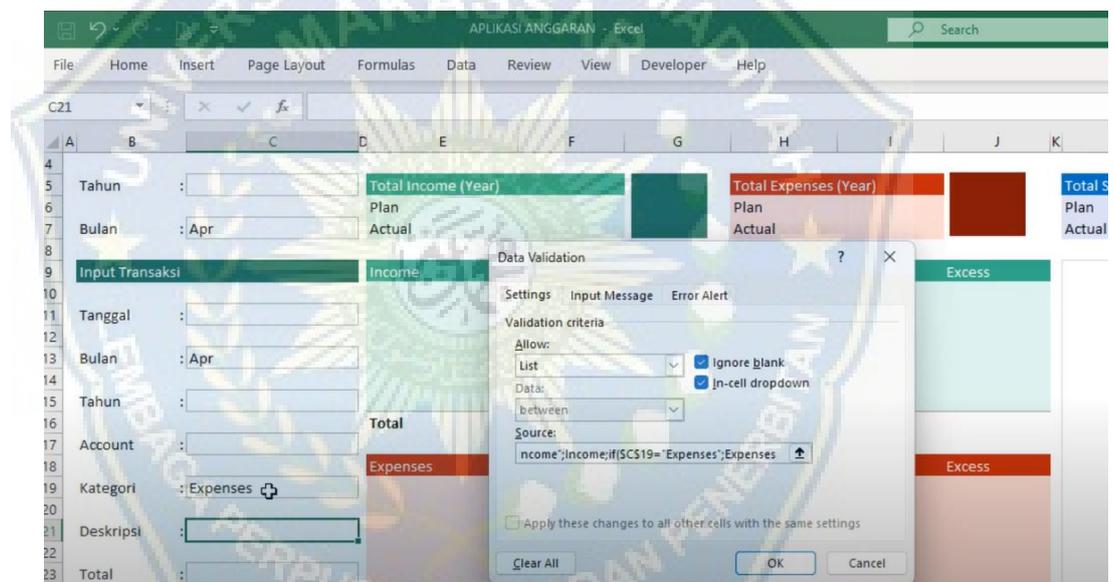
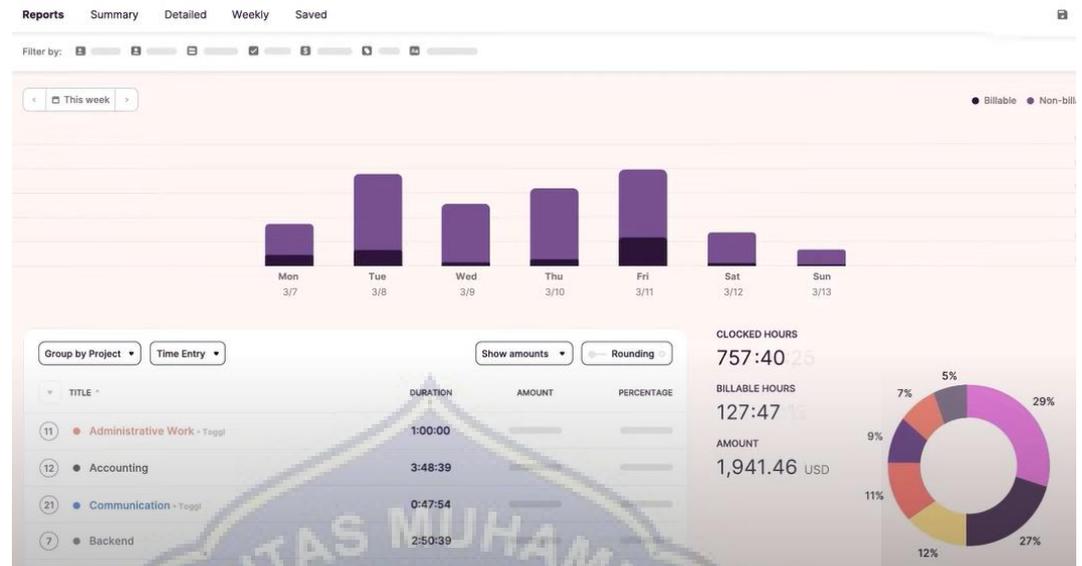
“Yang pertama itu ada SKP-PRO kemudian Digital Arsip. Pekerjaan yang saya kerjakan juga kadang lebih cepat dari jadwal yang sudah ditentukan, karena bantuan aplikasi tadi dan penerapan sistem teknologi informasi yang sudah diberikan oleh instansi,”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa penggunaan aplikasi SKP-PRO dan Digital Arsip serta penerapan teknologi informasi yang diberikan oleh BKSDM Kota Makassar telah meningkatkan efisiensi kerja pegawai. Aplikasi-aplikasi ini membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari jadwal yang ditentukan. Dengan dukungan teknologi informasi, proses penilaian, evaluasi kinerja, dan pengelolaan arsip menjadi lebih mudah dan efisien, sehingga meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja secara keseluruhan.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Saudari I selaku pegawai keuangan, sebagai berikut:

“Aplikasi yang saya gunakan itu untuk mengaudit dan membuat laporan anggaran itu yang pertama microsoft excel, kemudian kadang juga saya pake toggl track untuk membuat diagramnya. Pekerjaan saya jadi lebih mudah diselesaikan karena bantuan aplikasi ini, lebih efisien dibandingkan dengan membuat buku catatan keuangan sendiri.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa penggunaan aplikasi seperti Microsoft Excel untuk mengaudit dan membuat laporan anggaran serta Toggl Track untuk membuat diagram telah mempermudah dan mempercepat pekerjaan informan. Dengan bantuan aplikasi ini, pekerjaan menjadi lebih efisien dibandingkan dengan metode manual seperti membuat buku catatan keuangan sendiri. Aplikasi ini memungkinkan pengelolaan data yang lebih terstruktur dan akses yang lebih cepat, sehingga meningkatkan produktivitas dan akurasi dalam tugas-tugas terkait keuangan.



Gambar 4. 9 Aplikasi Microsoft Excel & Toggl Track

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Saudari F selaku petugas resepsionis loket, sebagai berikut:

“Aplikasi yang saya pakai hanya untuk media komunikasi saja sama masyarakat, seperti media sosial berupa Whatsapp, Instagram, dan Facebook. Tapi itu saja sudah cukup membantu kami untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, dan efeknya saya rasakan sendiri pekerjaan menjadi lebih banyak yang selesai.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa penggunaan media sosial seperti WhatsApp, Instagram, dan Facebook sebagai alat komunikasi dengan masyarakat sangat efektif dalam membantu mengetahui kebutuhan masyarakat. Aplikasi-aplikasi ini memudahkan interaksi dan komunikasi, yang berdampak positif pada efisiensi dan produktivitas kerja informan. Dengan memanfaatkan platform-platform ini, banyak pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat dan efektif, sehingga kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi dengan lebih baik dan tepat waktu.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Saudari Dinda selaku petugas resepsionis loket, sebagai berikut:

“Saya juga sama seperti Saudari F hanya menggunakan aplikasi sosial media untuk berkomunikasi dan juga berinteraksi dengan masyarakat secara online, tapi kami juga tetap melayani secara offline dengan sistem manual seperti memberi tanda terima untuk barang atau surat yang masuk. Oleh karena itu pekerjaan saya jadi lebih banyak yang selesai.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa penggunaan aplikasi media sosial untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan masyarakat secara online sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Meskipun demikian, pelayanan offline dengan sistem manual seperti pemberian tanda terima untuk barang atau surat yang masuk tetap dijalankan. Kombinasi antara komunikasi online melalui media sosial dan pelayanan manual offline ini meningkatkan produktivitas, sehingga lebih banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan efektif.

#### 4. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu yang dimaksud adalah untuk mengetahui bagaimana kemampuan BKSDM Kota Makassar memastikan tugas-tugas atau aktivitas yang dilakukan sesuai dengan jadwal atau tenggat waktu yang telah ditetapkan dengan bantuan sistem teknologi informasi. Penulis melakukan wawancara dengan Ibu R selaku kepala bidang kinerja dan penghargaan mengenai ketepatan waktu berbasis teknologi informasi, sebagai berikut:

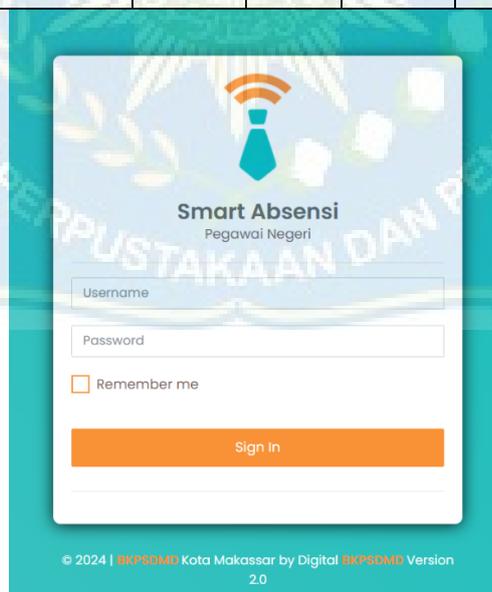
“Instansi ini bisa menangani keterlambatan tugas dengan memberikan aplikasi smart absensi, jadi langkah awal agar tidak terlambat menyelesaikan tugas atau proyek yaitu hadir di instansi tepat waktu pada saat jam kerja. Alhamdulillah tim di bagan saya juga sangat membantu apabila ada kesulitan yang saya alami, dan tentu mereka juga punya keterampilan menggunakan teknologi informasi yang instansi berikan.”

Berdasarkan wawancara diatas, dapat diketahui bahwa BKSDM Kota Makassar berhasil menangani keterlambatan tugas dengan menggunakan aplikasi smart absensi, yang memastikan pegawai hadir tepat waktu saat jam kerja. Kehadiran tepat waktu menjadi langkah awal penting untuk menyelesaikan tugas atau proyek secara tepat waktu. Selain itu, tim di bagian tersebut sangat membantu dalam mengatasi kesulitan yang dihadapi, didukung oleh keterampilan mereka dalam menggunakan teknologi informasi yang disediakan oleh instansi. Kombinasi ini meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja.

Tabel 4.10 Tabel Data Kehadiran Pegawai BKSDM Kota Makassar Tahun 2024

*Sumber: BKSDM Kota Makassar Tahun 2024*

Bulan	Jumlah Pegawai	Jumlah Hari Kerja	Sakit	Izin	Alpa	Kehadiran %	Ketidakhadiran %
Januari	83	22	2	1	-	99,67%	0,33%
Februari	83	18	1	3	-	99,73%	0,27%
Maret	83	17	5	7	-	99,15%	0,85%
April	83	16	1	3	-	99,70%	0,30%
Mei	83	20	3	1	-	99,67%	0,24%



Gambar 4. 10 Aplikasi Smart Absensi BKSDM Kota Makassar

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Pak SPB selaku kasubag umum dan kepegawaian, sebagai berikut :

“Biar tidak mengalami keterlambatan, instansi memberikan kenaikan gaji pegawai. Lebih tepatnya Pemkot Makassar yang berikan, agar para pegawai seperti saya semangat dalam menyelesaikan tugas maupun program kerja, kemudian memperoleh bonus upah gaji hasil kerja keras. Tim teknis di bagan saya itu sudah sangat membantu, apalagi difasilitasi ruangan yang nyaman dan memadai untuk bekerja dibawah tekanan.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa untuk menghindari keterlambatan, Pemkot Makassar memberikan kenaikan gaji kepada pegawai, termasuk informan, agar lebih bersemangat dalam menyelesaikan tugas dan program kerja. Pegawai juga memperoleh bonus sebagai hasil kerja keras mereka. Selain itu, tim teknis di bagian informan sangat membantu, terutama dengan adanya fasilitas ruangan kerja yang nyaman dan memadai, sehingga mendukung kinerja meskipun di bawah tekanan.



Gambar 4. 11 Foto salah satu ruangan Kantor BKSDM Kota Makassar

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Saudari I selaku pegawai bagian keuangan, sebagai berikut:

“Instansi saya itu menyediakan aplikasi smart absensi supaya bisa dipastikan kalau pegawai hadir tepat waktu, dan tentu untuk absensi itu ada batasan waktunya, yaitu sampai 07.30 AM saja, lebih dari itu akan dinyatakan terlambat. Apabila ada pegawai yang terus-terusan terlambat untuk absensi, maka akan dikenakan *punishment* atau hukuman. Hal itu saya rasa langkah yang baik untuk mengedepankan efisiensi di instansi ini. Maka dari itu tim yang bekerja sama dengan saya sangat bisa diandalkan.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa BKSDM Kota Makassar menerapkan aplikasi smart absensi dengan batas waktu hingga pukul 07.30 AM untuk memastikan kehadiran pegawai tepat waktu. Pegawai yang terus-menerus terlambat akan dikenakan hukuman, yang efektif dalam meningkatkan efisiensi di instansi. Akibatnya tim yang bekerja sama dengan informan menjadi sangat bisa diandalkan.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Saudari F selaku petugas resepsionis, sebagai berikut :

“Kalau diposisi saya sendiri itu keterlambatan awalnya dari masyarakat sebagai pemohon atau penerima, ketika masyarakat yang saya layani itu mengatakan proses kerja saya lambat, maka saya telah mengalami keterlambatan. Maka dari itu instansi memberi kami pelatihan terhadap kecanggihan teknologi informasi agar tidak ada hambatan. Dan sejauh ini ketika saya butuh bantuan, tim saya akan merespon dengan cepat.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa keterlambatan dalam pekerjaan seringkali disebabkan oleh masyarakat sebagai pemohon atau penerima layanan yang menganggap proses kerja lambat. Untuk mengatasi hal ini, BKSDM Kota Makassar memberikan pelatihan tentang teknologi informasi kepada pegawai agar dapat bekerja lebih efisien dan mengurangi hambatan. Selain itu, dukungan tim yang

responsif juga membantu mempercepat penyelesaian tugas ketika bantuan diperlukan.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Saudari Dinda selaku petugas resepsionis, sebagai berikut :

“Salah satu cara instansi untuk mengatasi keterlambatan itu dengan memberikan kenaikan gaji supaya tidak ada yang malas malasan. Apalagi sekarang pegawai sudah difasilitasi dengan bantuan teknologi informasi dan ruangan yang nyaman, tidak ada alasan lagi untuk malas melayani masyarakat.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa BKSDM Kota Makassar mengatasi keterlambatan dengan memberikan kenaikan gaji untuk meningkatkan motivasi pegawai. Selain itu, pegawai juga difasilitasi dengan teknologi informasi dan ruangan kerja yang nyaman, sehingga tidak ada alasan untuk malas dalam melayani masyarakat.

## 5. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja yang dimaksud yaitu merujuk pada tingkat kepuasan pegawai yang dicapai melalui penerapan dan pemanfaatan teknologi informasi. Penulis melakukan wawancara dengan Ibu R selaku kepala bagian kinerja dan penghargaan, sebagai berikut:

“Dari apa yang saya dapatkan, saya sudah cukup puas dengan dukungan teknis yang sangat kompeten serta pelatihan yang diberikan oleh instansi. Namun masih ada yang bisa ditingkan, misalnya pelatihan tambahan terutama ketika ada pembaruan fitur baru yang ditambahkan dalam sistem.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa informan merasa puas dengan dukungan teknis dan pelatihan yang diberikan oleh BKSDM Kota Makassar, tetapi masih melihat adanya ruang untuk perbaikan, khususnya dalam hal pelatihan tambahan ketika ada pembaruan fitur baru dalam sistem.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Pak SPB selaku kepala bagian umum dan kepegawaian, sebagai berikut :

“Pelatihan yang diberikan itu banyak manfaatnya buat saya, terlebih lagi awalnya itu sulit untuk menggunakan aplikasi-aplikasi yang membantu saya dalam menjalankan pekerjaan, tapi instansi mampu memberikan pelatihan yang mudah diikuti. Kemudian hal yang perlu ditingkatkan menurut saya itu mengadakan kembali survey kepuasan pegawai, sekaligus survey kepuasan masyarakat. Dulu kami selalu melakukan survey dengan bantuan Google Form, ataupun Microsoft Form mendekati tahun baru, namun karena suatu kendala maka harus dihentikan sementara.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelatihan yang diberikan oleh BKSDM Kota Makassar sangat bermanfaat dan mudah diikuti, meskipun pada awalnya sulit menggunakan aplikasi yang mendukung

pekerjaan. Informan juga menyarankan agar instansi kembali mengadakan survei kepuasan pegawai dan masyarakat, yang sebelumnya rutin dilakukan mendekati tahun baru namun terhenti karena kendala tertentu.

Bagaimana Anda menilai berikut ini?

	Sangat Buruk	Buruk	Rata-rata	Bagus	Bagus sekali
Gaji	<input type="radio"/>				
Manfaat keseluruhan	<input type="radio"/>				
Manfaat kesehatan	<input type="radio"/>				
Lingkungan kerja fisik	<input type="radio"/>				
Kepemimpinan senior	<input type="radio"/>				
Manajemen individu	<input type="radio"/>				
Umpam baik kinerja	<input type="radio"/>				
Evaluasi pegawai	<input type="radio"/>				
Pengakuan	<input type="radio"/>				
Kesempatan pelatihan	<input type="radio"/>				
Peluang kemajuan	<input type="radio"/>				

Apakah Anda merasa dihargai di tempat kerja?

Ya  
 Tidak

Survei Kepuasan Pegawai

Nama

Nama Depan  Nama Belakang

Email

Tanggal Dipekerjakan  
06-01-2024

Bagaimana Anda menggambarkan tingkat kepuasan kerja Anda secara keseluruhan?

Sangat Puas  
 Agak Puas  
 Netral

Gambar 4. 12 Contoh template Google/Microsoft form yang dipakai untuk menyurvei pegawai

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Saudari I selaku pegawai bagian keuangan, sebagai berikut :

“Hal yang saya apresiasi itu bukan cuma pelatihan formal saja yang diberikan instansi, tapi juga panduan-panduan seperti video tutorial. Mungkin terlihat biasa aja, tapi itu sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan, yang kadang itu perlu rumus atau langkah-langkah yang rumit untuk diselesaikan. Namun masih ada yang perlu ditingkatkan yaitu menambahkan lagi koneksi internet. Karena terkadang sedikit melambat akibat pengguna yang terlalu banyak.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pengguna sangat mengapresiasi pelatihan formal dan panduan tambahan seperti video tutorial yang disediakan oleh BKSDM Kota Makassar. Hal tersebut sangat membantu informan dalam menyelesaikan pekerjaan yang sulit. Namun, ada hal yang perlu ditingkatkan yaitu menambah koneksi internet seperti wifi karena sering kali melambat akibat banyaknya pengguna.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Saudari F selaku petugas resepsionis, sebagai berikut :

“Saya sudah puas dengan apa yang instansi sediakan, meskipun penggunaan sistem teknologi informasi di bidang saya itu tidak sebanyak di bidang lainnya, tapi instansi tetap melakukan pelatihan yang sama kepada saya. Kalau dari aspek penerapan sistem TI saya rasa sudah cukup, mungkin yang perlu ditambahkan itu hanya AC saja, karena cuaca terlalu panas.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa informan merasa puas dengan pelatihan dan dukungan yang diberikan oleh BKSDM Kota Makassar terkait penggunaan sistem teknologi informasi, meskipun tingkat penggunaannya di bidangnya tidak setinggi di bidang lain. Pengguna merasa penerapan sistem TI sudah memadai, namun menyarankan penambahan pendingin ruangan (AC) karena kondisi cuaca yang terlalu panas.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Saudari Dinda selaku petugas resepsionis, sebagai berikut:

“Instansi selalu memenuhi kebutuhan saya dalam bekerja, tidak pernah merasakan kekurangan bekerja disini, jadi yang saya rasakan itu sangat puas sekali. Apalagi dengan bantuan penerapan teknologi informasi, semuanya menjadi terasa lebih cepet selesai. Semuanya sudah bagus dan tidak perlu ada yang ditingkatkan.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa informan sangat puas dengan dukungan dan fasilitas yang diberikan oleh BKSDM Kota Makassar, termasuk penerapan teknologi informasi yang mempercepat pekerjaan. Pengguna merasa semua aspek sudah bagus dan tidak memerlukan peningkatan lebih lanjut.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berikut hasil penelitian berdasarkan teori Admosoeprpto (2016:55) dalam (Yuliana, 2022) dapat dilihat dari penjelasan yang ada dibawah ini:

#### 1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan adalah faktor keefektivan yang selalu melibatkan proses sistematis guna mencapai hasil tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Tidak hanya tentang hasil akhirnya, namun juga proses berkepanjangan yang melibatkan banyak perencanaan yang matang. Dalam konteks kinerja pegawai berbasis teknologi informasi, untuk mencapai sebuah hasil diterapkanlah berbagai alat, sistem, dan aplikasi teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi serta produktivitas berbagai kegiatan. Tanpa keterlibatan kecanggihan teknologi informasi, suatu instansi atau perusahaan kemungkinan besar tidak akan berjalan efektif.

Dari hasil seluruh wawancara dan observasi, dapat ditemukan bahwa penerapan sistem teknologi informasi di BKSDM Kota Makassar bisa dikatakan efektif, karena telah membantu para pegawai untuk mencapai target dan tujuan kerja. Sistem TI yang telah diterapkan seperti SIMPEG dan SKP-PRO, telah mempermudah serta mengefisienkan pekerjaan, menggantikan metode manual yang sebelumnya digunakan. Fasilitas yang disediakan termasuk aplikasi digital dan alat komunikasi, telah mendukung pekerjaan pegawai dengan baik. Secara keseluruhan, pegawai merasa puas dengan fasilitas dan dukungan yang diberikan oleh BKSDM Kota Makassar.

Hal ini sejalan dengan konsep efektivitas yang diuraikan dalam teori dan konsep yang digunakan oleh penulis, di mana efektivitas diukur berdasarkan seberapa jauh tujuan tercapai dengan mempertimbangkan kualitas dan kuantitas keluaran, serta pemanfaatan waktu yang optimal. Indikator efektivitas yang dijelaskan oleh Hasibuan (2016) seperti kualitas kerja, kuantitas kerja, dan pemanfaatan waktu, semuanya tercermin dalam peningkatan kinerja pegawai BKSDM melalui dukungan teknologi informasi. Dengan demikian, penerapan teknologi informasi di BKSDM Kota Makassar menunjukkan bagaimana sebuah organisasi dapat mencapai efektivitas yang tinggi sesuai dengan teori dan indikator yang diuraikan dalam bab 2.

Hal ini sudah sejalan dengan teori admosoeprapto (2016:55) dalam (Yuliana, 2022), bahwa pencapaian tujuan dapat dikatakan efektif bila instansi mampu meningkatkan efisiensi kinerja pegawainya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks berbasis teknologi informasi, maka dilakukan dengan bantuan penerapan sistem teknologi informasi.

Penelitian ini juga menguraikan bahwa penerapan sistem teknologi informasi di BKSDM Kota Makassar dinilai efektif dalam membantu pegawai mencapai target dan tujuan kerja mereka. Sistem TI seperti SIMPEG dan SKP-PRO telah menggantikan metode manual dan meningkatkan efisiensi pekerjaan, serta fasilitas digital dan alat komunikasi yang disediakan mendukung kinerja pegawai dengan baik. Sebaliknya, penelitian terdahulu yang dipakai peneliti sebagai rujukan menunjukkan berbagai tantangan dalam penerapan teknologi informasi di beberapa daerah lain. Irmayanti et al. (2019)

menyebutkan bahwa di Bappeda Kabupaten Pangandaran, rendahnya kompetensi pegawai dan kurangnya fasilitas menjadi hambatan utama dalam meningkatkan kinerja. Sementara itu, Syamsi et al. (2023) menyoroti manfaat besar dari penggunaan TIK dalam manajemen SDM namun tetap mencatat adanya masalah seperti security access dan error system. Waliulu et al. (2021) mengemukakan bahwa penerapan E-Kinerja di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Maluku belum efektif karena masalah adaptasi dan kurangnya sarana prasarana. Dengan demikian, meskipun BKSDM Kota Makassar berhasil dalam penerapan TI, penting untuk mempertimbangkan hambatan-hambatan yang ditemukan dalam penelitian lain, seperti di Kabupaten Pangandaran dan Provinsi Maluku, untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan lebih lanjut dalam penggunaan teknologi informasi di sektor publik.

## 2. Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan kesempurnaan yang dicapai dalam hasil kerja yang dilakukan individu maupun kelompok dalam sebuah organisasi. Dalam konteks kinerja pegawai berbasis teknologi informasi, hal tersebut dapat diartikan bagaimana BKSDM Kota Makassar mempengaruhi kualitas kerja pegawainya dengan menggunakan bantuan kemajuan teknologi informasi. Sehingga bisa menghasilkan pekerja yang berkualitas dan mampu menyelesaikan pekerjaan secara efisien.

Dari hasil observasi dan wawancara dengan informan, dapat ditemukan bahwa BKSDM Kota Makassar menekankan pentingnya kualitas kerja

melalui pelatihan yang sering diadakan, terutama saat ada pembaruan metode kerja. Pelatihan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa semua pegawai mampu beradaptasi dengan teknologi informasi yang baru, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efisien dan berkualitas. Meskipun kualitas kerja sangat dipengaruhi oleh karakter individu pegawai, seperti kerajinan dan kemauan belajar, pelatihan yang diberikan telah membantu meningkatkan efisiensi dan struktur kerja.

Pegawai juga merasa termotivasi karena adanya insentif dari pemerintah, yang berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, pelatihan yang diberikan tidak hanya fokus pada keterampilan teknologi informasi tetapi juga pada aspek kejujuran dan kedisiplinan, yang semuanya penting untuk menjaga standar pelayanan yang tinggi. Hal ini didukung oleh fakta bahwa Pemerintah Kota Makassar, termasuk instansi-instansi di bawah naungannya, telah menerima penghargaan opini WTP, menunjukkan komitmen terhadap peningkatan kualitas kerja dan pelayanan publik.

Hal ini sejalan dengan konsep efektivitas yang dijelaskan dalam teori dan konsep yang digunakan oleh penulis, di mana efektivitas diukur berdasarkan pencapaian tujuan melalui kualitas dan kuantitas kerja serta pemanfaatan waktu yang optimal. Indikator yang diuraikan oleh Hasibuan (2016), seperti kualitas kerja yang meliputi kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil, sangat relevan dengan upaya BKSDM dalam melatih pegawai untuk beradaptasi dengan teknologi baru dan meningkatkan keterampilan mereka. Selain itu, motivasi dan insentif yang diberikan oleh

BKSDM, serta penghargaan yang diterima oleh Pemerintah Kota Makassar, mencerminkan keberhasilan dalam mencapai efektivitas organisasi. Dengan demikian, penerapan teknologi informasi dan pelatihan yang sistematis di BKSDM Kota Makassar menunjukkan bagaimana kualitas kerja yang baik berkontribusi pada efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Hal ini sejalan dengan teori Admosoeprpto (2016:55) dalam (Yuliana, 2022), bahwa kualitas kerja dapat dikatakan efektif apabila instansi mampu membuat pegawai menjadi berketerampilan, menghasilkan hasil kerja yang berkualitas, serta tidak membebani pegawai saat bekerja. Dalam konteks berbasis teknologi informasi, dilakukan dengan bantuan penerapan sistem teknologi informasi.

Penelitian ini menjelaskan bahwa BKSDM Kota Makassar berhasil meningkatkan kualitas kerja pegawai melalui pelatihan rutin, yang mencakup adaptasi terhadap teknologi informasi baru dan aspek-aspek penting seperti kejujuran dan kedisiplinan. Pelatihan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan struktur kerja tetapi juga memotivasi pegawai dengan adanya insentif, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efisien dan berkualitas. Sebaliknya, penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai rujukan oleh peneliti menyoroti berbagai tantangan yang dihadapi oleh instansi lain dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui pemberdayaan dan penggunaan teknologi informasi. Irmayanti et al. (2019) menunjukkan bahwa Bappeda Kabupaten Pangandaran masih menghadapi hambatan seperti rendahnya kompetensi pegawai dan kurangnya sarana prasarana, yang menghalangi

peningkatan kinerja. Syamsi et al. (2023) menggarisbawahi manfaat besar TIK dalam manajemen SDM namun juga mencatat beberapa masalah kritis seperti security access dan error system. Waliulu et al. (2021) mencatat bahwa penerapan E-Kinerja di Provinsi Maluku belum efektif karena faktor adaptasi dan kurangnya sarana prasarana. Oleh karena itu, keberhasilan BKSDM Kota Makassar dalam pelatihan dan adaptasi teknologi informasi bisa menjadi contoh bagi instansi lain, yang masih berjuang dengan berbagai hambatan yang diidentifikasi dalam penelitian-penelitian tersebut.

### 3. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja merupakan output atau jumlah pekerjaan yang mampu dihasilkan oleh individu maupun kelompok dalam batas waktu tertentu. Dalam konteks kinerja pegawai berbasis teknologi informasi, hal tersebut dapat diartikan seberapa efisien pegawai BKSDM Kota Makassar mampu menyelesaikan volume pekerjaan dengan bantuan sistem teknologi informasi dalam jangka waktu yang sudah ditetapkan.

Dari hasil observasi dan wawancara dengan informan, dapat ditemukan bahwa informan menggunakan berbagai aplikasi teknologi untuk mendukung pekerjaannya. Salah satunya adalah aplikasi E-Kinerja yang memberikan kemudahan dalam menilai dan mengevaluasi kinerja pegawai, mengurangi beban kerja terkait pengarsipan, dan meningkatkan efisiensi. Penggunaan SKP-PRO dan Digital Arsip juga membantu dalam menyelesaikan tugas lebih banyak dan lebih cepat dari jadwal yang ditentukan. Dalam hal pengelolaan

anggaran, responden mengandalkan Microsoft Excel dan Toggl Track untuk memudahkan audit dan pembuatan laporan keuangan, yang secara signifikan meningkatkan efisiensi dibandingkan dengan metode manual.

Selain itu, penggunaan media sosial seperti Whatsapp, Instagram, dan Facebook membantu informan untuk berkomunikasi dengan masyarakat secara efektif, memahami kebutuhan mereka, dan meningkatkan produktivitas dalam menyelesaikan pekerjaan. Meskipun demikian, penggunaan sistem manual seperti memberi tanda terima untuk barang atau surat yang masuk juga tetap diterapkan untuk melayani kebutuhan offline. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi teknologi, terutama dalam pengelolaan kinerja, keuangan, dan komunikasi dengan masyarakat, telah membantu informan meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam menjalankan tugasnya.

Hal ini selaras dengan definisi efektivitas dalam teori dan konsep yang digunakan oleh penulis, yang mengukur seberapa jauh tujuan tercapai melalui kualitas dan kuantitas keluaran. Indikator kuantitas kerja yang dijelaskan oleh Hasibuan (2016) seperti volume kerja yang dihasilkan dan keadaan selama bekerja, tercermin dalam cara pegawai BKSDM memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan produktivitas dan mengelola waktu mereka secara lebih efisien. Dengan demikian, penerapan teknologi informasi di BKSDM Kota Makassar menunjukkan bagaimana kuantitas kerja yang meningkat melalui penggunaan aplikasi yang tepat dapat berkontribusi pada efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Hal ini sudah sejalan dengan teori Admosoeprpto (2016:55) dalam (Yuliana, 2022), bahwa kuantitas kerja dapat dikatakan efektif apabila suatu organisasi mempunyai kemampuan untuk mampu menghasilkan output target yang mampu mencapai atau melebihi yang telah ditetapkan. Dalam konteks berbasis teknologi informasi, dilakukan dengan bantuan penerapan sistem teknologi informasi.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan berbagai aplikasi teknologi, termasuk E-Kinerja, SKP-PRO, dan Digital Arsip, telah membantu meningkatkan efisiensi dan produktivitas pegawai di BKSDM Kota Makassar. Selain itu, aplikasi seperti Microsoft Excel dan Toggl Track mempermudah pengelolaan anggaran, sementara media sosial meningkatkan komunikasi dengan masyarakat. Namun, penelitian terdahulu yang dipakai oleh peneliti sebagai rujukan mengungkapkan bahwa pemberdayaan pegawai di Bappeda Kabupaten Pangandaran belum optimal, disebabkan oleh rendahnya kompetensi pegawai dan kurangnya sarana prasarana (Irmayanti et al., 2019). Syamsi et al. (2023) menyoroti pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam manajemen SDM, meskipun terdapat tantangan seperti security access dan error system. Waliulu et al. (2021) menyebutkan bahwa penerapan E-Kinerja di Provinsi Maluku belum efektif karena kendala adaptasi dan kurangnya sarana prasarana. Kaitan antara hasil penelitian ini dan penelitian terdahulu yang dipakai sebagai rujukan terdapat bahwa sementara BKSDM Kota Makassar berhasil memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi, beberapa instansi lain masih menghadapi

hambatan signifikan dalam penerapan teknologi informasi, menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih holistik dan dukungan yang memadai untuk mencapai hasil yang serupa di seluruh instansi pemerintahan.

#### 4. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan waktu tenggat yang ditetapkan. Dalam konteks kinerja pegawai berbasis teknologi informasi, dapat diartikan bagaimana kemampuan BKSDM Kota Makassar memastikan tugas-tugas atau aktivitas yang dilakukan sesuai dengan jadwal atau tenggat waktu yang telah ditetapkan dengan bantuan sistem teknologi informasi.

Dari hasil observasi dan wawancara dengan informan, dapat ditemukan bahwa langkah yang diambil oleh BKSDM Kota Makassar untuk mengatasi keterlambatan dalam menyelesaikan tugas. Salah satunya adalah dengan penerapan aplikasi smart absensi untuk memastikan kehadiran pegawai tepat waktu pada jam kerja, dengan batasan waktu absensi hingga pukul 07.30 pagi. Pegawai yang terus-menerus terlambat akan dikenakan hukuman sebagai langkah untuk meningkatkan efisiensi di instansi. Selain itu, instansi juga memberikan kenaikan gaji sebagai insentif kepada pegawai agar semangat dalam menyelesaikan tugas dan program kerja, serta memperoleh bonus upah gaji sebagai penghargaan atas kerja keras. Tim yang bekerja sama dengan informan juga terbukti sangat membantu dalam mengatasi kesulitan yang

mungkin timbul, dengan dukungan teknologi informasi dan ruangan yang nyaman.

Selanjutnya, instansi memberikan pelatihan kepada pegawai terkait teknologi informasi untuk mengatasi hambatan yang mungkin timbul, sehingga tim bisa merespon dengan cepat saat dibutuhkan. Dengan dukungan berbagai langkah ini, instansi berusaha untuk mengurangi keterlambatan dalam pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan efisiensi kerja pegawai.

Langkah-langkah ini sejalan dengan indikator efektivitas yang diuraikan dalam teori dan konsep yang digunakan oleh penulis, di mana pemanfaatan waktu merupakan salah satu ukuran utama efektivitas. Menurut Hasibuan (2016), efektivitas mencakup bagaimana waktu kerja digunakan sesuai dengan kebijakan perusahaan untuk memastikan pekerjaan selesai tepat waktu. BKSDM Kota Makassar menunjukkan komitmen terhadap pemanfaatan waktu yang optimal melalui penerapan teknologi dan kebijakan insentif, yang akhirnya berkontribusi pada tercapainya tujuan organisasi. Dengan demikian, langkah-langkah yang diambil oleh BKSDM Kota Makassar dalam mengelola ketepatan waktu dan efisiensi kerja pegawai mencerminkan prinsip-prinsip efektivitas. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketepatan waktu adalah faktor penting dalam mencapai hasil yang diharapkan dan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Hal ini sudah sejalan dengan teori Admosoeprpto (2016:55) dalam (Yuliana, 2022), bahwa ketepatan waktu dapat dikatakan efektif apabila suatu tindakan pekerjaan dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Meskipun tidak hanya dinilai dari segi kecepatan waktu penyelesaiannya, tetapi juga kemampuan untuk memanfaatkan waktu secara efisien sehingga hasil yang dicapai sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam konteks berbasis teknologi informasi, dilakukan dengan bantuan penerapan sistem teknologi informasi.

Penelitian ini menjelaskan berbagai langkah yang diambil oleh BKSDM Kota Makassar untuk mengatasi keterlambatan dan meningkatkan efisiensi kerja pegawai, termasuk penerapan aplikasi smart absensi, pemberian insentif, pelatihan terkait teknologi informasi, dan dukungan fasilitas yang nyaman. Langkah-langkah ini terbukti efektif dalam mengurangi keterlambatan dan meningkatkan produktivitas pegawai. Sebaliknya, penelitian terdahulu yang dipakai oleh peneliti sebagai rujukan mengungkapkan bahwa di Bappeda Kabupaten Pangandaran, pemberdayaan pegawai belum dilaksanakan dengan baik, menghadapi hambatan seperti rendahnya kompetensi dan kurangnya sarana prasarana (Irmayanti et al., 2019). Syamsi et al. (2023) menunjukkan bahwa penerapan TIK dalam manajemen SDM dapat meningkatkan efisiensi, meskipun ada tantangan seperti security access dan error system. Waliulu et al. (2021) mencatat bahwa penerapan E-Kinerja di Provinsi Maluku belum efektif karena masalah adaptasi dan kurangnya fasilitas. Karena hal tersebut, BKSDM Kota

Makassar dapat menjadi contoh bagi instansi lain untuk mengadopsi strategi serupa guna meningkatkan efisiensi dan kinerja pegawai.

## 5. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan perasaan puas yang dialami seorang pegawai terhadap pekerjaannya. Dalam konteks kinerja pegawai berbasis teknologi informasi yaitu merujuk pada tingkat kepuasan pegawai yang dicapai melalui penerapan dan pemanfaatan teknologi informasi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan, dapat ditemukan bahwa sebagian besar informan merasa puas dengan dukungan teknis dan pelatihan yang diberikan oleh instansi, yang telah membantu mereka dalam menjalankan pekerjaan dengan lebih efektif. Mereka menghargai pelatihan yang mudah diikuti dan berbagai panduan tambahan seperti video tutorial. Namun, ada beberapa area yang masih memerlukan peningkatan, seperti penambahan pelatihan khusus untuk fitur baru, pengadaan kembali survei kepuasan pegawai dan masyarakat, peningkatan koneksi internet, dan penambahan fasilitas seperti AC untuk kenyamanan kerja. Secara keseluruhan, penerapan teknologi informasi dan dukungan dari instansi telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan kepuasan kerja, meskipun beberapa perbaikan masih diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan dan efektivitas lebih lanjut.

Hal ini sejalan dengan konsep efektivitas dalam teori dan konsep yang digunakan oleh penulis, di mana efektivitas diukur berdasarkan kualitas kerja,

kuantitas kerja, dan pemanfaatan waktu yang optimal. Menurut Hasibuan (2016), kualitas kerja melibatkan kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil, yang tercermin dalam kepuasan pegawai terhadap pelatihan yang mereka terima. Kuantitas kerja, yang mengacu pada volume pekerjaan yang diselesaikan, juga ditingkatkan melalui teknologi informasi yang memudahkan pegawai dalam menyelesaikan tugas. Pemanfaatan waktu, yang merupakan penggunaan masa kerja secara efisien, ditingkatkan dengan dukungan teknis dan pelatihan yang memastikan pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Dengan demikian, penerapan teknologi informasi di BKSDM Kota Makassar menunjukkan bagaimana kepuasan kerja dan efektivitas organisasi saling berkaitan dan berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi yang diharapkan.

Hal ini hampir sejalan dengan teori Admosoeparto (2016:55) dalam (Yuliana, 2022), bahwa kepuasan kerja dapat dikatakan efektif apabila mampu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, dimana para pegawai merasa nyaman dan berkomitmen untuk tetap pekerja di perusahaan atau instansi dalam jangka panjang. Dalam konteks berbasis teknologi informasi, dilakukan dengan bantuan penerapan sistem teknologi informasi.

Penelitian ini menunjukkan bahwa BKSDM Kota Makassar telah berhasil dalam memberikan dukungan teknis dan pelatihan kepada pegawainya, yang berdampak positif terhadap efisiensi dan kepuasan kerja. Meskipun demikian, ada beberapa area yang masih memerlukan perbaikan seperti peningkatan pelatihan untuk fitur baru dan peningkatan fasilitas fisik.

Di sisi lain, penelitian terdahulu yang digunakan sebagai rujukan oleh peneliti mengungkapkan bahwa Bappeda Kabupaten Pangandaran belum mampu memberdayakan pegawainya dengan baik, terutama karena rendahnya kompetensi pegawai dan kurangnya sarana prasarana yang memadai (Irmayanti et al., 2019). Syamsi et al. (2023) mencatat bahwa penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam manajemen SDM dapat membawa peran yang lebih strategis, namun tetap menghadapi tantangan seperti keamanan akses dan sistem error.

Waliulu et al. (2021) menyoroti bahwa penerapan E-Kinerja di Maluku belum efektif karena masalah adaptasi dan kurangnya aturan serta sarana pendukung. Kaitan antara hasil penelitian ini dan penelitian terdahulu yang dipakai sebagai rujukan adalah bahwa BKSDM Kota Makassar dapat menjadi contoh bagi instansi seperti Bappeda Kabupaten Pangandaran dan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Maluku dalam mengimplementasikan dukungan teknis dan pelatihan yang efektif untuk meningkatkan kinerja serta kepuasan pegawai. Strategi yang telah berhasil di Makassar, seperti pelatihan intensif, peningkatan fasilitas, dan dukungan teknis yang berkelanjutan, bisa diadaptasi oleh instansi lain untuk mengatasi hambatan yang mereka hadapi.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai efektivitas kinerja pegawai berbasis teknologi informasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar, dapat disimpulkan dengan 5 indikator efektivitas yang dijadikan patokan yaitu:

##### 1. Indikator Pencapaian Tujuan

Dalam kinerja pegawai berbasis teknologi informasi, ditunjukkan bahwa penggunaan alat, sistem, dan aplikasi TI telah meningkatkan efisiensi serta produktivitas. Tanpa teknologi informasi, efektivitas instansi atau perusahaan akan berkurang. Berdasarkan wawancara dan observasi, penerapan sistem TI di BKSDM Kota Makassar terbukti efektif, membantu pegawai mencapai target kerja melalui SIMPEG dan SKP-PRO yang menggantikan metode manual. Fasilitas digital dan alat komunikasi mendukung pekerjaan dengan baik, sehingga pegawai merasa puas dengan fasilitas dan dukungan dari BKSDM Kota Makassar.

##### 2. Indikator Kualitas Kerja

Di Kantor BKSDM Kota Makassar, ditunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi telah meningkatkan kualitas kerja pegawai dengan efisien. Observasi dan wawancara menunjukkan bahwa BKSDM

menekankan pentingnya kualitas melalui pelatihan rutin, terutama saat ada pembaruan metode kerja, memastikan pegawai dapat beradaptasi dengan teknologi baru. Motivasi pegawai juga ditingkatkan dengan insentif dari pemerintah, berkontribusi pada pelayanan berkualitas. Pelatihan mencakup keterampilan TI, kejujuran, dan kedisiplinan, menjaga standar pelayanan tinggi. Komitmen ini terbukti dengan penghargaan opini WTP yang diterima, sejalan dengan teori Admosoeparto bahwa kualitas kerja efektif dicapai melalui keterampilan pegawai, hasil kerja berkualitas, dan sistem TI yang mendukung.

### 3. Indikator Kuantitas Kerja

Di Kantor BKSDM Kota Makassar, ditunjukkan bahwa kuantitas kerja ditingkatkan melalui penggunaan aplikasi teknologi informasi seperti E-Kinerja, SKP-PRO, dan Digital Arsip, yang membantu pegawai menyelesaikan volume pekerjaan lebih banyak dan cepat. Microsoft Excel dan Toggl Track digunakan untuk audit dan pembuatan laporan keuangan, meningkatkan efisiensi dibandingkan metode manual. Media sosial seperti Whatsapp, Instagram, dan Facebook memfasilitasi komunikasi dengan masyarakat, meningkatkan produktivitas pegawai. Meski sistem manual tetap digunakan untuk kebutuhan offline, secara keseluruhan aplikasi teknologi informasi telah signifikan meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja pegawai.

#### 4. Indikator Ketepatan Waktu

Kuantitas kerja pegawai di Kantor BKSDM Kota Makassar, telah ditegakkan melalui berbagai langkah, termasuk penerapan aplikasi smart absensi untuk memastikan kehadiran pegawai tepat waktu dan pemberian insentif seperti kenaikan gaji dan bonus upah sebagai penghargaan atas kinerja. Pelatihan teknologi informasi diberikan untuk memastikan pegawai dapat merespons dengan cepat terhadap tugas-tugas yang diberikan. Dukungan dari tim kerja serta fasilitas yang nyaman juga membantu dalam meningkatkan efisiensi kerja. Semua langkah ini bertujuan untuk mengurangi keterlambatan dalam pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan efisiensi kerja pegawai.

#### 5. Indikator Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pegawai di Kantor BKSDM Kota Makassar tercermin dari penerapan teknologi informasi dan dukungan instansi. Meskipun sebagian besar pegawai merasa puas dengan dukungan teknis dan pelatihan yang diberikan, masih ada area yang memerlukan perbaikan seperti peningkatan koneksi internet dan fasilitas kerja. Secara keseluruhan, penerapan teknologi informasi telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan kepuasan kerja, namun beberapa langkah perbaikan masih diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan dan efektivitas lebih lanjut.

## **B. Saran**

- a. Untuk Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar:
  1. Diharapkan bagi instansi untuk memastikan infrastruktur TI seperti koneksi internet dan fasilitas kerja mendukung sepenuhnya kebutuhan pegawai. Ini akan membantu mengurangi hambatan dan meningkatkan kepuasan kerja.
- b. Untuk Masyarakat:
  1. Diharapkan masyarakat dapat memberi masukan dan saran mengenai layanan yang diterima agar dapat membantu instansi untuk terus meningkatkan kualitas layanan.
- c. Untuk Pembaca dan Peneliti Selanjutnya:
  1. Diharapkan agar skripsi ini dapat dijadikan acuan dan sumber informasi dalam pelaksanaan efektivitas kinerja pegawai berbasis teknologi informasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alvarisi, R. (2019). *Analisis Kinerja Pegawai pada Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Riau*. Universitas Islam Riau.
- Aprilia, S. (2019). *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Keterlibatan Pengguna Sistem Informasi, Kapabilitas Personal Sistem Informasi, Dukungan Manajemen Puncak dan Komite Pengendalian Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem pada Perhotelan di Kabupaten Indr*. Universitas Islam Riau.
- Aziz, A. Q. (2020). *Pendidikan Budi Pekerti Anak dalam Keluarga pada Kelompok Varian Masyarakat Jawa (Priyayi, Santri dan Abangan) di Desa Kunir Kec. Dempet Kab. Demak*. Institut Agama Islam Negeri Walisongo.
- Bergamaschi, M., Bettinelli, C., Lissana, E., & Picone, P. M. (2021). Past, Ongoing, and Future Debate on the Interplay Between Internationalization and Digitalization. *Journal of Management and Governance*, 25(4), 983–1032. <https://doi.org/10.1007/s10997-020-09544-8>
- Fitriansyah, F., & Nuryakin, C. (2021). Desa Digital dan Tingkat Literasi Keuangan Aparatur Desa: Studi Kasus Kabupaten Aceh Tamiang. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesia*, 21(2), 220–234. <https://doi.org/10.21002/jepi.2021.14>
- Indarwansyah, Niswaty, R., & Darwis, M. (2019). *Efektivitas Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Gowa*. Universitas Negeri Makassar.
- Irmayanti, E., Enas, E., & Soedarmo, U. R. (2019). Analisis Pemberdayaan Aparatur Pemerintahan Daerah dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai di Bappeda Kabupaten Pangandaran. *Journal of Management Review*, 3(3), 357–368. <https://doi.org/10.25157/mr.v3i3.2904>
- Khasanah, A., & Suwarno. (2017). *Implementasi Bimbingan Antara Sekolah dan Orangtua pada Siswa Agresif Kelas 2 SD Muhammadiyah 19 Kemlayan Tahun 2016/2017*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Maulida, F. (2022). *Efektivitas Layanan dan Efektivitas Peningkatan Jumlah Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Pada PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang*. UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
- Miftah, M., & Sukmawati, F. (2020). Digitalisasi Akuntansi Pengelolaan Keuangan dengan Metode Accrual Basis pada Klinik As Shifa Kendal. *Kompak :Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 13(1), 47–62. <https://doi.org/10.51903/kompak.v13i1.156>
- Nugroho, D. S. (2020). *Efektivitas Program Rebo Nyunda di Kota Bandung*. Skripsi. Universitas Komputer Indonesia.

- Nurmalia. (2016). *Efektivitas Pelayanan Kartu Indonesia Sehat di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. M. Anwar Makkatutu Kabupaten Bantaeng*. Universitas Negeri Makassar.
- Paramita, K. (2021). *Analisis Pendapatan Pada Warung Tegal 2000 di Kelurahan Kaliabang Tengah Bekasi Utara*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Putri, W. I. B. (2018). *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Latihan Kerja Wilayah I Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Riau*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Rukmini, & Murniyanti, S. (2020). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Efektivitas Kerja Karyawan pada PT. Kawasan Wisata Pantai Cermin Theme Park dan Resort Hotel. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan*, 14(1), 66–72. <https://doi.org/10.30596/ekonomikawan.v14i1.225>
- Saputra, R. (2019). *Analisis Akuntansi Aktiva Tetap pada PT. Perkebunan Nusantara II Bandar Klippa Tanjung Morawa*. Universitas Dharmawangsa.
- Setiawan, A. N. (2021). *Analisis Koordinasi dan Tingkat Pengetahuan terhadap Efektivitas Kerja Karyawan di Pt. Ninja Xpress Pringsewu*. Universitas Muhammadiyah Pringsewu.
- Suryani, E. I. (2014). *Efektifitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Perdesaan di Desa Bukit Payung Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar*. Universitas Islam Negeri Riau Sultan Syarif.
- Syamsi, M. F., Anisa, F., Wulandari, E., Laili, Z., & Riofita, H. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 2(10), 1–18. <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>
- Syukur, R. M. (2019). *Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi yang Berdampak pada Kualitas Laporan Keuangan (Survei pada Kantor Pemerintahan Desa yang Terdapat di Kabupaten Majalengka)*. Universitas Komputer Indonesia.
- Waliulu, M., Lukman, S., & Kusworo. (2021). Efektivitas Penerapan E-Kinerja dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Maluku. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(4), 817–826. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i4.342>
- Anis, I. (2021). *Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa*. Universitas Muhammadiyah Makassar.

- Darwanto, Marchellin Diajeng & Yohanson, A.K S.Ag., M.M. (2022). *Pengaruh Motivasi dan Kompensasi Non Finansial terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) UIP3B Sumatra UPT Tanjung Karang Bandar Lampung*. Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
- Febri, O. (2022). *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PD Pasar Jaya di Sunter Jakarta*. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
- Masnita, N. S. (2019). *Analisis Hubungan Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Konsumen Pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi*. Universitas Quality.
- Lisa, A. (2020). *Penerapan COC (Code of Conduct) di PT. PLN (Persero) ULP Prabumulih*. Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Diana, D. A. (2019). *Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Pasar Surya Surabaya*. Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Yuliana, M. (2022). *Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Batu Aji Kota Batam*.
- Parawu, H. E. (2020). *Menilik Urgensi Pendidikan dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kualitas Dan Kinerja Aparatur Pemerintahan*. Universitas Muhammadiyah Makassar. JPPM: Journal of Public Policy and Management, 2(1), 2715-2952. <https://core.ac.uk/download/pdf/327111115.pdf>
- Malik, I., Wahid, N. (2023). *Implementasi Agile Governance pada Reformasi Birokrasi 4.0 di Puslatbang KMP LAN Kota Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.134>

## **BUKU PENELITIAN**

- Prawirosentono, S. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



## Lampiran 1. SK Pembimbing Penulisan Proposal

 <p><b>Universitas Muhammadiyah Makassar</b> <small>Integrity · Professionalism · Entrepreneurship</small></p>	<p><b>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik</b> Faculty of Social and Political Sciences Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588 Official Email: fisp@unismuh.ac.id Official Web: https://fisp.unismuh.ac.id</p>
---	---

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI**  
Nomor : 2546/FSP/A.5-VI/X/1445/2023

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :

**N a m a** : I MD Agastya Wibhawa MN  
**Stambuk** : 105611111720  
**J u r u s a n** : Ilmu Administrasi Negara

Dengan Rencana Judul Skripsi :

***"Efektivitas Pengelolaan Sumber Daya Manusia Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintahan di Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar"***

**Pembimbing I** : Dr. Andi Rosdianti Rasak, M.Si  
**Pembimbing II** : Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, M.Si

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistimatis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.

**Di tetapkan** : di Makassar  
**Pada tanggal** : 06 Oktober 2023

  
**Dr. Hj. Nyani Malik, S.Sos., M.Si**  
 NBM. 730 727

**Tembusan Kepada yth :**

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip

## Lampiran 2. Surat Pengantar Penelitian

**Universitas Muhammadiyah Makassar**  
 Integrity · Professionalism · Entrepreneurship

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
 Faculty of Social and Political Sciences  
 Menara Juru Lantoi 3, Jalan Sufien Alauddin No. 259 Makassar 90221  
 Telp: 0411 866 972 Fax: 0411 865 588  
 Official Email: [info@unismuh.ac.id](mailto:info@unismuh.ac.id)  
 Official Web : <http://fosp.unismuh.ac.id>

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Nomor : 0392/FSP/A.1-VIII/IV/1445 H/2024 M  
 Lamp. : 1 (satu) Eksamplar  
 Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.  
 Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan  
 Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh  
 Di -  
 Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : I MD Agastya Wibhawa MN  
 S t a m b u k : 10561 11117 20  
 J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara  
 Lokasi Penelitian : Di Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar.  
 Judul Skripsi : *"Efektivitas Kinerja Pegawai Berbasis Teknologi Informasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.  
 Jazakumullahu. Khaeran Katziraa.  
 Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 20 April 2024  
 Ketua Jurusan IAN  
  
**Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si**  
 NBM : 991 742

LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENGABDIAN

Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia  
 Progress for the Nation and Humankind | Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi  
 Public Administration - Government Studies - Communication Science

### Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian dari LP3M


**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin No. 239 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail dp3m@punismuh.ac.id

---

Nomor : 4063/05/C.4-VIII/IV/1445/2024 20 April 2024 M  
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 11 Syawal 1445  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,  
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel  
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
 di -  
 Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ  
 اللَّهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ وَارْحَمْنَا

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0392/FSP/A.1-VIII/IV/1445/2024 tanggal 20 April 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : I MD AGASTYA WIBHAWA MN  
 No. Stambuk : 10561 1111720  
 Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik  
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
 Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA MAKASSAR"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 24 April 2024 s/d 24 Juni 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

اللَّهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ وَارْحَمْنَا

Ketua LP3M,  
  
**Muh. Arief Muhsin, M.Pd.**  
**NBM 1127761**

04-24

## Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari PTSP



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
 Website : <http://eimap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231

---

Nomor : <b>9113/S.01/PTSP/2024</b> Lampiran : - Perihal : <b>Izin penelitian</b>	<b>Kepada Yth.</b> Walikota Makassar
--	---

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 4063/05/C.4-VIII/IV/1445/2024 tanggal 20 April 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneiti dibawah ini:

N a m a	: I MD AGASTYA WIBHAWA MN
Nomor Pokok	: 105611111720
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Slt Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **24 April s/d 24 Juni 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 21 April 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

**Lampiran 5. Lembar Disposisi Persetujuan Izin Penelitian**

2657.

**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN**  
**SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH**  
Jalan Achmad Yani Nomor 2, Bulo Gading, Ujung Pandang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan Kode Pos 90111,  
 Telepon (0411) 3616006, Faksimile (0411) 3634947  
 Laman <https://bkpsdm.makassar.go.id/>, Pos-el [bkpsdm@makassarkota.go.id](mailto:bkpsdm@makassarkota.go.id)

---

**LEMBAR DISPOSISI**

Surat dari : DPMPTSP No. Surat : 07/ISS2/SEP/SE/DPMPTSP Tgl. Surat : 23 APR 2024	Diterima Tgl : 06 Mei 2024 No. Agenda : 2551 Sifat :	<input type="checkbox"/> Segera Sangat <input type="checkbox"/> Segera <input type="checkbox"/> Rahasia
--	--	---

Hal : Izin Penelitian An. I MD Agustya Wibhawa WNI

Diteruskan Kepada Sdr/ri : <input type="checkbox"/> Sekretaris BKPSDMD Kota Makassar; ✓ <input type="checkbox"/> Kepala Bidang Mutasi; <input type="checkbox"/> Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian, dan Informasi; <input type="checkbox"/> Kepala Bidang Diklat dan Pengembangan Kompetensi; <input type="checkbox"/> Kepala Bidang Kinerja dan Penghargaan.	Dengan hormat harap: <input type="checkbox"/> Tanggapan dan Saran <input checked="" type="checkbox"/> Proses lebih lanjut <input type="checkbox"/> Koordinasi/ konfirmasi <input type="checkbox"/> .....
--	--

Catatan : *Terdah Angjut - sesuai aturan*

Kepala Badan,  
Makassar,  
*[Signature]*  
AKHMAD NAMSUM, S.Ag., M.M.

**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN**  
**SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH**  
Jalan Achmad Yani Nomor 2, Bulo Gading, Ujung Pandang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan Kode Pos 90111,  
 Telepon (0411) 3616006, Faksimile (0411) 3634947  
 Laman <https://bkpsdm.makassar.go.id/>, Pos-el [bkpsdm@makassarkota.go.id](mailto:bkpsdm@makassarkota.go.id)

---

**LEMBAR DISPOSISI**

Surat dari : DPMPTSP No. Surat : 07/ISS2/SEP/SE/DPMPTSP Tgl. Surat : 23 APR 2024	Diterima Tgl : 07 Mei 2024 No. Agenda : 2551 Sifat :	<input type="checkbox"/> Segera Sangat <input type="checkbox"/> Segera <input type="checkbox"/> Rahasia
--	--	---

Hal : Izin Penelitian An. I MD Agustya Wibhawa WNI

Diteruskan Kepada Sdr/ri : <input type="checkbox"/> Kepala Bidang Mutasi; <input type="checkbox"/> Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian, dan Informasi; <input type="checkbox"/> Kepala Bidang Diklat dan Pengembangan Kompetensi; <input type="checkbox"/> Kepala Bidang Kinerja dan Penghargaan; <input checked="" type="checkbox"/> Kasubag. Umum dan Kepegawaian; <input type="checkbox"/> Kasubag. Perencanaan dan Pelaporan; <input type="checkbox"/> Kasubag. Keuangan.	Dengan hormat harap: <input type="checkbox"/> Tanggapan dan Saran <input type="checkbox"/> Proses lebih lanjut <input type="checkbox"/> Koordinasi/ konfirmasi <input type="checkbox"/> .....
---	---

Catatan :  
*[Signature]*  
Sekretaris Badan,  
Makassar,  
*[Signature]*  
Bungamin Budianto Turpadang, S.STP, M.Si

## Lampiran 6. Surat Keterangan Bebas Plagiat



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : I MD Agastya Wibhawa MN

Nim : 105611111720

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	2 %	10 %
2	Bab 2	6 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	4 %	10 %
5	Bab 5	1 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 22 Juni 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

  
Nursin S. Hum, M.L.P.  
NBM17964591

## Lampiran 6. Pedoman Wawancara

### PEDOMAN WAWANCARA

Daftar pertanyaan wawancara ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah dan dianalisis pada penelitian yang berjudul **“Efektivitas Kinerja Pegawai Berbasis Teknologi Informasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Makassar”**.

#### 1. Informan Wawancara

- a. Kepala Bidang Kinerja dan Penghargaan
- b. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- c. Petugas Keuangan
- d. Petugas Resepsionis Loker

#### 2. Daftar Pertanyaan

Indikator	Pertanyaan
Pencapaian Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana teknologi informasi yang diterapkan di instansi ini dalam mendukung pencapaian target dan tujuan anda?</li> <li>2. Fasilitas apa saja yang anda gunakan untuk menyelesaikan target kerja anda?</li> </ol>
Kualitas Kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sejauh mana pelatihan yang diberikan oleh instansi Anda dalam penggunaan teknologi informasi?</li> <li>2. Apakah Anda merasa bahwa sistem teknologi informasi yang digunakan saat ini mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat?</li> </ol>
Kuantitas Kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bisakah anda menjelaskan sistem atau alat teknologi informasi yang paling signifikan dalam membantu anda menyelesaikan lebih banyak pekerjaan?</li> <li>2. Apakah anda merasa ada peningkatan dalam volume pekerjaan yang dapat diselesaikan setelah penerapan sitem teknologi informasi?</li> </ol>

Ketepatan Waktu	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Apa yang dilakukan instansi anda untuk meminimalkan resiko keterlambatan dalam penyelesaian tugas atau proyek dengan bantuan teknologi informasi?</li><li>2. Seberapa responsif tim dukungan teknis dalam menangani masalah atau hambatan teknis yang dapat mempengaruhi ketepatan waktu dalam pekerjaan anda?</li></ol>
Kepuasan Kerja	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Seberapa puas Anda dengan dukungan teknis dan pelatihan yang diberikan instansi terkait penggunaan sistem teknologi informasi?</li><li>2. Apakah ada aspek-aspek tertentu dari teknologi informasi di tempat kerja yang Anda anggap perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan dan efektivitas kerja Anda?</li></ol>



## Lampiran 7. Dokumentasi



Wawancara dengan Ibu Hj. Rosnaidah, SH., MM (Kepala Bidang Kinerja dan Penghargaan)





Wawancara dengan Pak Muh. Septian Pahlevi Busri, S.STP (Kasubag Umum dan Kepegawaian)





Wawancara dengan Saudari Fauziah