

**SKRIPSI**

**PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI DI KANTOR SISTEM  
ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP  
KABUPATEN GOWA**

Oleh :

RATNA DEWI  
105610504614



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2018**

**PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI DI KANTOR SISTEM  
ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP KABUPATEN GOWA**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan diajukan oleh :

**RATNA DEWI**

Nomor Stambuk : 105610504614

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2018

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Produktivitas Kerja Pegawai di Kantor Sistem  
Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten  
Gowa**

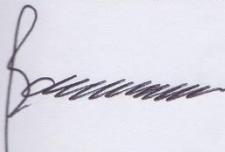
Nama Mahasiswa : **RATNA DEWI**

NIM : 10561 05046 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

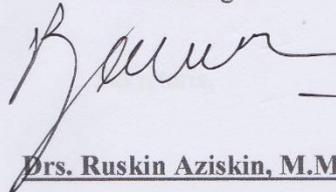
Menyetujui :

Pembimbing I



Dr. H. Lukman Hakim, M.Si.

Pembimbing II



Drs. Ruskin Aziskin, M.M.

Mengetahui

Dekan

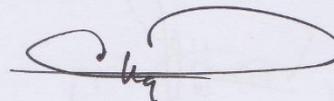


Dr. Hj. Izzati Malik, S.Sos., M.Si.

Rektor

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara



Nasrulhaq, S. Sos., MPA.

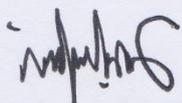
### PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 1595/FSP/A.1-VIII/X/39/2018 sebagai saah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Jumat tanggal 5 bulan Oktober tahun 2018.

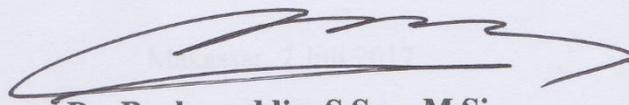
### TIM PENILAI

Ketua,

Sekretaris,



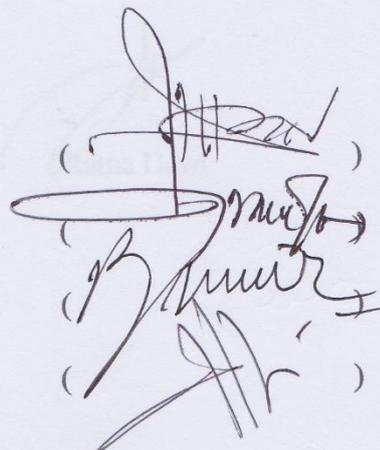
**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**



**Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si**

Penguji:

1. Dr. H. Muhammadiyah, MM (ketua)
2. Dr. H. Samsir Rahim, S.Sos, M.Si
3. Drs. Ruskin Azikin, MM
4. Dr. Hafidz Elfiansyah, S.T., M.Si



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Ratna Dewi

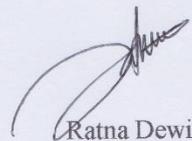
Nomor Stambuk : 10561 05046 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 7 Juli 2017

Yang Menyatakan,



Ratna Dewi

## ABSTRAK

**RATNA DEWI. *Produktivitas Kerja Pegawai di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gowa*** (dibimbing oleh Lukman Hakim dan Ruskin Azikin)

Tujuan penelitian ini membahas tentang Produktivitas Kerja Pegawai di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gowa. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan tipe penelitian fenomenologi dengan pedoman informan yaitu Kepala UPTD Pendapatan Wilayah Kabupaten Gowa, Kasubag Tata Usaha, Staff Tata Usaha, Kepolisian, Staff Jasaraharja dan Masyarakat. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas kerja pegawai di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Gowa belum efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya serta dalam melayani masyarakat. masih kurangnya sikap mental didalam bekerja seperti pemberian motivasi yang dilakukan pemimpin terhadap bawahannya masih kurang baik, pegawai yang kurang disiplin, serta etika maupun sikap pegawai dalam melayani belum bisa memuaskan masyarakat. Oleh karena itu perlu kiranya para pegawai harus menanamkan sikap mental yang baik dan benar dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya pada saat melayani masyarakat.

Kata Kunci : Produktivitas, Kerja Pegawai

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Produktivitas Kerja Pegawai di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gowa”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politi Universitas Muhammadiyah Makassar.

Pada lembaran ini penulis hendak menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua, ayahanda Agus dan ibunda Hasni atas segala kasih sayang, cinta, pengorbanan, serta doa yang tulus dan ikhlas yang senantiasa beliau panjatkan kepada Allah SWT sehingga menjadi pelita terang dan semangat yang luar biasa bagi penulis dalam menggapai cita-cita. Penulis juga hanturkan ucapan terima kasih kepada adik-adikku Arfa dan Arya dan segenap keluarga yang telah memberikan motivasi dan dukungan baik moril maupun material demi kesuksesan penulis.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari beberapa pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada Ayahanda Dr. H. Lukman Hakim, M.Si selaku Pembimbing I dan Ayahanda Drs. Ruskin Azikin, M.M selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Tak lupa pula penulis hanturkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE. MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Ibunda Dr. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrulhaq, S.Sos, M.PA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos, M.AP, sebagai Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan pelayanan terkait tugas akhir mahasiswa serta selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan studi kami
5. Bapak dan ibu dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah membagikan ilmunya kepada penulis selama mengeyam pendidikan di bangku perkuliahan dan seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak membantu penulis.
6. Para pihak instansi yang berada di lingkup pemerintahan kabupaten Gowa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Para informan dalam penelitian ini, yang bersedia memberikan informasi yang penulis butuhkan sehingga membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Untuk Isdar yang menemani dari awal masuk kuliah sampai selesai.
9. Teman-teman dekatku Maul, Riska, Ayu, Lut, Widi, Wanda, Feb dan Irna yang selalu memberi dorongan, semangat, dan motivasi disaat penulis merasa down dalam menyelesaikan skripsi ini serta kepada Tita, Risna teman kerjaku terima kasih selalu memberikan saya support.
10. Teman seperjuangan Kelas F Jurusan Ilmu Administrasi Negara Angkatan 14 yang telah memberikan warna, saling menguatkan dan memberi motivasi untuk mencapai gelar sarjana.
11. Teman-teman KKP ke XV di Desa Bontoramba dan Staf Kantor Desa Bontoramba terima kasih telah menjadi keluarga baru bagi penulis.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu. Terima kasih atas do'a dan dukungan kalian.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 7 Juli 2018



Ratna Dewi

## DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi .....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Penerimaan Skripsi .....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah Daftar Isi .....	iv
Abstrak .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
A. Teori Manajemen Sumber Daya Manusia.....	6
B. Konsep Produktivitas Kerja .....	7
C. Pengertian Produktivitas Kerja .....	7
D. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja .....	10
E. Sumber Produktivitas Kerja .....	19
F. Ciri-ciri Pegawai yang Produktif .....	20
G. Kerangka pikir.....	21
H. Definisi Fokus .....	23
I. Deskripsi Fokus Penelitian.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	26
B. Tipe Penelitian .....	26
C. Sumber Data.....	27
D. Informan penelitian .....	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29

F. Teknik Analisis Data.....	29
G. Teknik Keabsahan Data .....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	32
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	32
1. Kondisi Geografis Kabupaten Gowa .....	32
2. Sejarah Berdirinya Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gowa .....	34
3. Visi Misi.....	38
4. Struktur Organisasi.....	38
5. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi .....	40
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	46
1. Hasil Penelitian .....	46
2. Pembahasan.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN	

## **DAFTAR TABEL**

A. Tabel 3.1 Data Informan Penelitian .....	28
B. Tabel 4.2 Daftar Pegawai SAMSAT Kab.Gowa .....	58

## **DAFTAR GAMBAR**

A. Kerangka Pikir .....	23
B. Peta Administrasi Kabupaten Gowa .....	33
C. Struktur Organisasi SAMSAT Kab.Gowa .....	39

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada era reformasi saat ini, pemerintah atau sektor publik banyak dihadapkan pada masalah-masalah yang pelik dan kompleks dalam penyelesaiannya baik itu dalam bidang sosial, ekonomi dan politik. Masalah pada organisasi sektor publik, khususnya organisasi pemerintah pusat maupun daerah, serta perusahaan milik pemerintah, dan organisasi sektor publik lainnya untuk memperbaiki produktivitas kinerjanya mendorong agar terwujud dan dibangunnya sistem manajemen organisasi sektor publik yang berbasis kinerja (*performance-based management*).

Pembangunan nasional menyuruh dan mengisyaratkan kepada seluruh masyarakat memahami akan pentingnya meningkatkan dan memperbaiki produktivitas di semua bidang, agar tercapainya pembangunan nasional secara merata. Pengelolaan dalam suatu organisasi baik itu organisasi yang bersifat formal maupun organisasi yang bersifat non formal, akan mempengaruhi keberhasilan dan kesuksesan sebuah produktivitas kerja.

Dengan adanya peningkatan produktivitas kerja, diharapkan akan tercapainya sasaran dan tujuan dari sebuah organisasi seperti yang diinginkan dari organisasi tersebut. Produktivitas kerja bagi pegawai suatu organisasi bukan merupakan sesuatu yang dimilikinya. Namun produktivitas kerja yang dimiliki oleh suatu organisasi pada

dasarnya adalah suatu persyaratan kerja itu sendiri, harus diupayakan oleh pimpinan organisasi tersebut.

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi pemerintah harus di koordinasikan atau diarahkan untuk menghasilkan kontribusi yang baik bagi organisasi. Sumber daya aparatur pemerintah merupakan sumber daya yang diharapkan mampu menjadi agen perubahan pada pembangunan dalam memajukan tatanan pemerintahan, kemasyarakatan, serta pembangunan untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera seperti yang diinginkan dan dicita-citakan.

Pada saat ini kemampuan dan keahlian sumber daya aparatur pemerintah, masih sangat rendah, dilihat dari keterampilan teknisnya maupun kemampuan intelektual yang dimilikinya. Untuk meningkatkan pelayanan publik pada masyarakat diperlukan adanya peningkatan kualitas *stakeholder* atau aparat pemerintah, dalam hal ini pegawai mampu memperbaiki dan mempunyai sudut pandang dalam menghayati atau memaknai dari pentingnya peningkatan pelayanan publik.

Secara universal produktivitas mempunyai arti penting untuk peningkatan kesejahteraan nasional. Karena untuk mendapatkan keuntungan dari meningkatnya produktivitas, pastinya menyangkut dengan adanya kegiatan manusia.

Masalah kinerja tidak terlepas dari sebuah proses, hasil, dan daya guna. Dalam hal ini prestasi kerja atau produktivitas kerja secara berkualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan

tugasnya dengan tanggung jawab yang sesuai apa yang telah diberikan kepadanya. Apabila produktivitas didefinisikan sebagai pencapaian hasil dalam suatu organisasi juga disebut sebagai *performance* yang memiliki arti sebuah pencapaian hasil kerja yang diperoleh seorang individu maupun sekelompok orang dalam sebuah organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing individu dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gowa merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Povinsi dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Gowa.

Menurut Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Masalah yang sering terjadi di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Gowa yang sering dikeluhkan masyarakat adalah

masalah pelayanan publik dan rendahnya produktivitas kerja pegawai. Masalah pelayanan seperti masih terdapat pelayanan yang masih belum efektif dan efisien, pelayanan yang diberikan tidak adil seperti masih ada orang yang memperoleh pelayanan umum lebih cepat dari orang-orang lain yang antri karena orang itu kenal baik dengan penjaga loket akan merasa bahwa status sosialnya lebih tinggi.

Masalah produktivitas kerja seperti, masih ditemukan pegawai atau *stakeholder* yang melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya kurang efektif dan efisien dan kurang profesional, seperti adanya pegawai yang bermalas-malasan, pegawai yang tidak ada pada posisinya pada saat jam kerja karena alasan yang tidak jelas, pegawai yang datang terlambat pada jam kerja sesuai waktu yang sudah ditentukan, dan pegawai yang pulang kerja sebelum waktu pulang kerja atau waktu yang sudah ditetapkan. Hal ini juga dapat mempengaruhi produktivitas kerja pegawai yang kurang atau tidak disiplin dan tidak taat dengan aturan-aturan yang sudah ditetapkan oleh organisasi.

Dari permasalahan diatas maka peneliti merasa tertarik untuk mengambil judul “Produktivitas Kerja Pegawai di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gowa”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan dan dikemukakan diatas, maka peneliti dapat memfokuskan masalah yang diteliti dalam

penelitian ini adalah Bagaimanakah produktivitas kerja pegawai di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gowa?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan fokus permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk menganalisis produktivitas kerja pegawai di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gowa.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis
  - a. Sebagai sumber informasi bagi pembaca yang ingin mengetahui Produktivitas Pegawai di Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Mangunggal Satu Atap) Kabupaten Gowa.
  - b. Sebagai masukan bagi mahasiswa untuk dapat memberikan saran dan kritikan pada pemerintah dalam membangun pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis

Peneliti berharap hasil penelitian ini bisa bermanfaat bagi kalangan praktisi pemerintah pada Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Mangunggal Satu Atap) Kabupaten Gowa dalam meningkatkan kinerja organisasinya dengan memperhatikan beberapa indikator produktivitas kerja.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Teori Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)**

Menurut Kamus Wikipedia Bahasa Indonesia sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang diperkerjakan disebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir, dan perencanaan untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Menurut Wirawan (2009) sumber daya manusia adalah hubungan antara sumber daya dengan sumber daya lainnya untuk saling menggerakkan dan menyinergikan dalam mencapai tujuan organisasi.

Sadili (2005) mengemukakan bahwa aktivitas MSDM merupakan kegiatan untuk mempertahankan dan menyediakan tenaga kerja yang baik dan berkualitas bagi organisasi, dalam mencapai tujuannya departemen sumber daya manusia membantu manager dalam hal perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen, seleksi, pelatihan dan pengembangan, kompensasi, penilaian prestasi kerja, pemeliharaan keselamatan kerja, dan hubungan karyawan.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa tujuan dari MSDM adalah menciptakan kebijaksanaan organisasi untuk dapat meningkatkan produktivitas, kontribusi dan peranan lain. MSDM berusaha

untuk meningkatkan efektivitas organisasi melalui kebijaksanaan, prosedur dan metode yang digunakan untuk mengelola orang-orang pada organisasi tersebut.

## **B. Konsep Produktivitas Kerja**

### **1. Pengertian Produktivitas Kerja**

Produktivitas dapat diartikan sebagai sebuah tingkat efisiensi dalam memproduksi barang-barang atau jasa-jasa. produktivitas merupakan sikap mental seorang pegawai yang bekerja dan berpandangan bahwa pekerjaan atau mutu hari ini harus lebih baik dari besok harinya dan hari-hari berikutnya.

Menurut Greenberg dalam Sinungan (2009) produktivitas didefinisikan sebagai perbandingan antara totalitas pengeluaran pada waktu tertentu dibagi totalitas masukan selama periode tersebut. Sama halnya dengan yang dikatakan Mali dalam Sinungan (2009) Produktivitas adalah bagaimana menghasilkan barang dan jasa setinggi mungkin dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien. Produktivitas memiliki dua dimensi, yakni efektivitas dan efisiensi. Dimensi pertama yaitu pencapaian kerja yang maksimal, seperti pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Kemudian dimensi kedua yaitu upaya membandingkan masukan dengan realisasi penggunaannya atau bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan.

Produktivitas sebenarnya bersumber dari individu itu sendiri, dia yang melakukan segala kegiatan organisasi. Individu yang dimaksudkan adalah seorang pegawai yang memiliki kualitas kerjatenaga kerja yang memadai.

Produktivitas berarti kemampuan seorang pegawai menghasilkan sesuatu, dalam pencapaian tujuan organisasi. Dilihat dari segi psikologi produktivitas menunjukkan tingkah laku pegawai sebagai pengeluaran (*output*) dari suatu proses berbagai macam komponen kejiwaan yang melatarbelakanginya. Produktivitas juga berbicara tentang tingkah laku manusia atau individu pada bidang jasa kerja atau organisasi kerja. (Sedarmayanti, 2001). Pendapat tersebut di perkuat oleh Siagian (2002), bahwa produktivitas kerja adalah kemampuan pegawai dalam memperoleh manfaat yang sebanyak-banyaknya dari sarana dan prasarana yang tersedia dengan menghasilkan output atau pengeluaran yang optimal dan maksimal.

*International Labour Organization* (ILO) yang dikutip oleh Hasibuan (2005) bahwa Produktivitas adalah perbandingan secara ilmu hitung antara jumlah yang dihasilkan dan jumlah setiap sumber yang dipergunakan selama produksi berlangsung. Sumber tersebut dapat berupa:

- a. Tanah
- b. Bahan baku dan bahan pembantu
- c. Pabrik, mesin-mesin, dan alat-alat
- d. Tenaga kerja

Konsep produktivitas dapat dilihat dari dua dimensi, yakni dimensi individu dan dimensi organisasi. Produktivitas dari dimensi individu yakni melihat produktivitas terutama dalam hubungannya dengan karakteristik kepribadian individu. Sehingga dalam konteks ini, produktivitas merupakan sikap mental seorang pegawai yang bekerja dan berpandangan bahwa pekerjaan atau mutu hari ini harus lebih baik dari besok harinya dan seterusnya. Sedangkan dilihat dari dimensi organisasi merupakan upaya mencapai kualitas dan kuantitas dari suatu kegiatan, Selalu berorientasi terhadap bagaimana berpikir dan bertindak untuk mendayagunakan sumber masukan agar mendapatkan pengeluaran yang optimum. (Kusnendi, 2003)

Yuniarsih dan Suwatno (2008) mengungkapkan bahwa produktivitas dapat diukur dengan dua standar utama, yakni produktivitas fisik dan produktivitas nilai. Produktivitas fisik diukur pada aspek kuantitas dan kualitas produk yang dihasilkan. Sedangkan produktivitas nilai diukur atas dasar nilai-nilai kemampuan sikap, disiplin, perilaku, motivasi dan komitmen terhadap pekerjaan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja merupakan sikap mental atau perilaku seseorang yang berorientasi pada perbaikan yang berkelanjutan yang mempunyai pandangan bahwa pekerjaan kemarin harus lebih meningkat pada hari ini. Dan produktivitas dapat diukur pada aspek dan dimensi yakni aspek fisik dan nilai, dimensi individu dan organisasi, dan dimensi efektivitas dan efisiensi. Hal tersebut harus dilandaskan atas dasar untuk pencapaian kinerja yang

maksimal serta meningkatkan rasa kepuasan para pelanggan, yang telah diberikan oleh pegawai.

Produktivitas kerja merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan sebuah organisasi, yang dimana dalam berproduksi atau outputnya lebih baik dibandingkan dengan input yang digunakan.

## **2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja**

Dalam produktivitas kerja, menyusun pengawasan yang baik agar terdapat keseimbangan alokasi pekerjaan merupakan kunci dari sebuah produktivitas. Hambatan yang ada dalam peningkatan produktivitas kerja swasta atau pemerintah adalah cara memacu pegawai untuk lebih efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaannya. Alasannya adalah kurangnya norma, aturan dan standar yang disusun baik atas jenis-jenis pelaksanaan kinerja dan tata usaha yang berbeda-beda.

Peningkatan produktivitas kerja dapat dilihat sebagai masalah berperilaku, tetapi juga dapat mengandung aspek teknis. Oleh karena itu untuk mengatai hal tersebut perlu pemahaman yang tepat tentang faktor-faktor penentu yang tepat dalam meningkatkan produktivitas kerja, sebagian diantaranya berupa etos kerja yang harus dipegang teguh oleh semua pegawai dalam sebuah organisasi.

Siagian (2009) dalam bukunya “Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja” mengemukakan bahwa etos kerja adalah aturan-aturan yang bersifat mengikat dan ditetapkan secara eksplisit serta praktik-praktik yang diterima

dan diakui sebagai kebiasaan yang wajar untuk dipertahankan dan diterapkan dalam kehidupan para anggota suatu organisasi. (Siagian, 2009)

Faktor-faktor dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai yang dikemukakan oleh Siagian (2009) adalah sebagai berikut:

a. Perbaikan Terus-Menerus

Upaya peningkatan produktivitas kerja salah satu implikasinya adalah seluruh anggota organisasi harus melakukan perbaikan secara terus-menerus. Pentingnya dalam bekerja harus diketahui bahwa suatu organisasi pasti dihadapkan kepada tuntutan yang terus menerus berubah, baik secara internal maupun eksternal. Satu-satunya hal yang konstan di dunia ini ialah perubahan yang lebih baik. Perubahan dari dalam (Internal) berupa perubahan strategi organisasi, perubahan pemanfaatan teknologi, perubahan kebijaksanaan dan perubahan dalam praktek-praktek sumber daya manusia. Sedangkan perubahan dari luar (eksternal) adalah perubahan yang terjadi dengan cepat karena dampak tindakan suatu organisasi yang dominan perannya di masyarakat.

b. Peningkatan Mutu Hasil Pekerjaan

Pada peningkatan ini berhubungan dengan peningkatan yang pertama yaitu perbaikan terus-menerus yaitu peningkatan mutu atau kualitas hasil pekerjaan dari semua anggota yang terlibat dalam organisasi. Mutu yang dihasilkan berupa barang maupun jasa. Tidak hanya itu mutu juga menyangkut segala jenis kegiatan dalam sebuah organisasi. Seperti jenis kegiatan yang dilaksanakan oleh semua pihak

kerja, baik pelaksana pokok maupun pelaksana tugas penunjang dalam organisasi. Peningkatan mutu ini penting secara internal maupun eksternal karena akan terlihat dan tercermin dalam interaksi organisasi dengan lingkungannya yang pada hakikatnya turut membentuk citra organisasi dimata semua pihak organisasi.

c. Pemberdayaan SDM (Sumber Daya Manusia)

SDM merupakan unsur yang paling strategik dalam organisasi. Karena inti dalam memberdayakan pegawai merupakan etos kerja yang sangat penting dan harus dipegang teguh oleh semua *stakeholder* dalam sebuah hirarki organisasi. Pemberdayaan pegawai atau SDM seperti peningkatan mutu kekayaan atau keahlian mengakui harkat dan martabat manusia, dan penerapan manajemen yang partisipatif melalui proses demokratisasi dalam kehidupan berorganisasi (Siagian 2009).

Menurut Simanjuntak dalam Sutrisno (2009) menyebutkan faktor dalam meningkatkan dan mempengaruhi produktivitas kerja pegawai yakni:

a. Pelatihan

Pelatihan kerja yang dimaksud disini ialah untuk melengkapi pegawai dengan keterampilan dengan cara-cara yang tepat dengan menggunakan peralatan kerja. Oleh karena itu pelatihan kerja sangat penting dalam memberikan dasar-dasar pengetahuan untuk pegawai. Dengan pelatihan kerja para pegawai dapat mengerjakan sesuatu dengan benar dan tepat serta dapat memperkecil ataupun meninggalkan kesalahan-kesalahan yang biasa dilakukan pegawai.

b. Mental dan Kemampuan Fisik Karyawan

Adanya faktor ini akan bisa memperbaiki kualitas kerja pegawai. Keadaan mental pegawai ataupun kemampuan fisik seorang pegawai bisa mengerjakan tanggung jawabnya dengan baik dan benar. Faktor ini juga berhubungan erat dalam peningkatan produktivitas.

c. Hubungan antara Atasan dan Bawahan

Faktor ini sangat mempengaruhi kegiatan yang dilakukan pegawai dalam sehari-sehari. Cara bagaimana seorang atasan terhadap bawahan, bagaimana seorang bawahan ikut serta dalam pencapaian sebuah organisasi. Sikap atau perilaku saling jalin-menjalin sesama pegawai akan mampu meningkatkan produktivitas kerja pegawai dalam bekerja. Oleh karena itu jika pegawai diperlakukan secara baik, maka pegawai akan berprestasi dengan baik. Sehingga dapat berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai.

Sulistiyani dan Rosidah (2003) mengemukakan beberapa faktor dalam peningkatan produktivitas kerja pegawai diantaranya adalah:

a. *Knowledge*

*Knowledge* atau pengetahuan adalah salah satu aspek atau faktor terpenting dalam pencapaian produktivitas. Pengetahuan ini pada hakikatnya seperti intelegensi pegawai, luasnya wawasan yang dimiliki pegawai serta daya pikir dan penguasaan ilmu seorang pegawai. Dengan adanya pengetahuan yang luas dan pendidikan yang tinggi,

seorang pegawai dapat diharapkan mampu melakukan pekerjaan dengan baik.

b. *Skills*

*Skills* atau keterampilan merupakan penguasaan dan kemampuan teknis yang dimiliki pegawai yang menghasilkan karya. Keterampilan yang diperoleh melalui proses belajar dan pelatihan. Keterampilan berkaitan dengan kemampuan seorang pegawai untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang bersifat teknis operasional dalam bidang tertentu.

c. *Abilities*

*Abilities* atau kemampuan dari kompetensi yang dimiliki oleh pegawai. Keterampilan dan pengetahuan merupakan faktor pembentuk sebuah kemampuan. Dengan demikian apabila seorang pegawai mempunyai keterampilan serta pengetahuan yang tinggi dan baik diharapkan memiliki kemampuan yang tinggi pula.

d. *Attitude*

*Attitude* adalah kebiasaan yang dimiliki seseorang. Jika kebiasaan tersebut berhubungan dengan perilaku atau sikap kerja seorang pegawai maka akan dapat menguntungkan bagi sebuah organisasi.

Adapun Tiffin dan Cormick (2003) mengatakan bahwa aspek atau faktor yang bisa mempengaruhi produktivitas kerja dibedakan menjadi dua golongan yakni:

- a. Faktor yang ada pada diri individu yaitu keadaan fisik, motivasi, umur, dan tempramen.
- b. Faktor yang ada diluar individu yaitu kondisi fisik seperti suara, waktu istirahat, upah, bentuk organisasi, penerangan, lama kerja, waktu istirahat, keluarga dan lingkungan sosial

Hasibuan (2001) mengatakan bahwa untuk mendorong produktivitas kerja meningkat salah satunya adalah melalui peningkatan pendidikan, pelatihan, motivasi kerja dan keterampilan akan mempengaruhi dan meningkatkan produktivitas kerja.

Tohardi (2002) mengungkapkan banyak faktor dalam meningkatnya produktivitas kerja yaitu:

- a. Pendidikan, orang atau seseorang yang memiliki pendidikan yang lebih tinggi, mempunyai wawasan yang luas dan penghayatan akan arti pentingnya produktivitas kerja. Pendidikan tersebut dapat berupa pendidikan formal maupun pendidikan non formal. Tingginya kesadaran akan pentingnya meningkatkan produktivitas kerja akan dapat mendorong melakukan tindakan yang produktif.
- b. Keterampilan, apabila pegawai sangat terampil, maka dia akan dapat meningkatkan produktivitas kerjanya. Serta kecakapan dan pengalaman yang cukup akan menjadikan pegawai menjadi lebih terampil.

- c. Disiplin kerja, pegawai dengan tingkat kedisiplinan yang tinggi, sikap mental yang baik, akan dapat menyelesaikan tugas dengan hasil maksimal sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
- d. Budaya dan Etika Kerja, sebuah organisasi yang memiliki budaya dan etika kerja yang baik, akan mampu menciptakan produktivitas kerja yang baik. Karena dengan adanya budaya dari organisasi merupakan dasar dari terbentuknya organisasi.
- e. Manajemen, disini dapat diartikan dengan sistem yang diterapkan oleh seorang pimpinan dalam mengelola atau memimpin serta mengendalikan bawahannya. Apabila manajemen yang diterapkan tepat, pegawai akan mampu bekerja serta menggunakan fasilitas kerja dengan baik, dan akan menimbulkan semangat yang tinggi sehingga dapat mendorong pegawai melakukan tindakan yang lebih produktif.
- f. Teknologi, apabila teknologi yang dipakai tepat dan benar akan lebih dapat meningkatkan produktivitasnya. Pegawai mampu menyelesaikan produksinya dengan tepat waktu, produksi yang dihasilkan lebih banyak dan bermutu, serta memperkecil terjadinya pemborosan bahan sisa. Dengan memperhatikan hal tersebut, maka penerepan teknologi dapat mendukung produktivitas kerja.

Konsep Tohardi (2002) di perkuat oleh konsep Sedarmayanti (2009) beliau juga mengungkapkan faktor dalam peningkatan produktivitas kerja diantaranya adalah :

a. Sikap Mental, berupa:

- a) Motivasi Kerja
- b) Disiplin Kerja
- c) Etika Kerja

b. Pendidikan

Pendidikan yang tinggi akan meningkatkan kesadaran pegawai akan pentingnya produktivitas dan dapat mendorong pegawai yang bersangkutan melakukan tindakan yang produktif. Pendidikan didapatkan dari pendidikan formal maupun pendidikan non formal. Seorang pegawai yang berpendidikan pasti memiliki wawasan dan penghayatan akan pentingnya produktivitas.

c. Keterampilan

Pada aspek ini kecakapan dan pengalaman yang dimiliki pegawai akan menghasilkan keterampilan seorang pegawai. Pegawai yang memiliki keterampilan tersebut akan bekerja lebih baik dan menggunakan fasilitas kerja dengan baik pula sehingga dapat menghasilkan pegawai yang produktif.

d. Manajemen

Manajemen yang tepat yang dipakai dalam sebuah organisasi akan menimbulkan semangat pegawai untuk bekerja dengan baik atau semangat yang tinggi dalam bekerja. Sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja yang baik.

e. Hubungan Industrial Pancasila (HIP)

Dengan penerapan HIP maka akan menimbulkan adanya ketenangan dan motivasi kerja, akan menciptakan hubungan kerja yang dinamis serasi, dan menciptakan harkat dan martabat sesama pegawai sehingga faktor ini akan meningkatkan produktivitasnya.

f. Tingkat Penghasilan

Tingkat penghasilan yang memadai akan dapat menimbulkan konsentrasi kerja dan kemampuan yang meningkat dan mampu meningkatkan produktivitas.

g. Gizi dan Kesehatan

Pegawai yang di penuhi kebutuhan gizinya dan berbadan sehat, akan lebih kuat bekerja, dan apalagi bila dia mempunyai semangat yang tinggi maka akan dapat meningkatkan produktivitasnya.

h. Jaminan Sosial

Jaminan sosial yang diberikan oleh suatu organisasi kepada pegawainya secara cukup akan meningkatkan pengabdian dan semangat kerjanya terhadap organisasi yang dinaunginya. Apabila jaminan sosial pegawai mencukupi maka akan dapat menciptakan kesenangan dalam bekerja, sehingga mendorong untuk meningkatkan produktivitas kerjanya.

i. Lingkungan dan Iklim Kerja

Lingkungan dan iklim kerja yang baik akan membuat pegawai betah bekerja dan dapat bertanggung jawab akan tugas yang diberikan kepadanya.

j. Sarana Produksi

Apabila sarana dan produksi baik, maka pegawai akan dapat mengurangi pemborosan bahan yang di pakai.

k. Teknologi

Apabila teknologi yang dipakai tepat dan lebih maju tingkatannya maka akan menciptakan pegawai akan bekerja tepat waktu dalam berproduksi, mwnciptakan mutu yang lebih baik, menghasilkan produksi lebih banyak, dan memperkecil pemborosan bahan. Hal tersebut akan dapat meningkatn produktivitas kerja.

l. Kesempatan Berprestasi

Apabila pegawai diberikan kesempatan dalam meningkatkan prestasinya akan menciptakan meningkatnya dedikasi dan pemanfaatan potensi yang nantinya akan bermanfaat baik bagi dirinya maupun bagi organisasi.

### **3. Sumber Produktivitas Kerja**

Manusia atau individu diartikan sebagai tenaga kerja, yang terarah dalam upaya mencari cara untuk meningkatkan produktivitas kerjanya terutama berkenaan dengan peningkatan kualitas dalam melaksanakan pekerjaannya disebut dengan sumber produktivitas kerja. Sumber produktivitas kerja yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2009) adalah:

- a. Penggunaan pikiran, untuk memperoleh hasil yang maksimal dipergunakan cara kerja yang paling mudah atau tidak memerlukan banyak pikiran yang sulit dan rumit.

- b. Penggunaan tenaga jasmani atau fisik, dalam bekerja diperoleh hasil yang jumlahnya banyak dan mutu yang terbaik.
- c. Penggunaan waktu, yaitu tepat waktu dalam pencapaian tujuan dalam bekerja.
- d. Penggunaan ruangan, menggunakan ruang yang luasnya wajar, sehingga tidak membutuhkan mobilitas yang jauh.
- e. Penggunaan material/bahan dan uang, jika penggunaan material bahan baku dan peralatan lainnya tidak terlalu banyak yang terbuang dan harganya tidak terlalu mahal, tanpa mengurangi mutu hasil yang akan dicapai.

#### **4. Ciri-ciri Pegawai yang Produktif**

Sedarmayanti (2009) dan Ranftl dalam Timpe (2000) mengemukakan ciri-ciri pegawai yang produktif antara lain:

- a. Dapat belajar dengan cepat dan cerdas
- b. Kompeten secara profesional/teknis selalu memperdalam pengetahuan dalam bidangnya.
- c. Kreatif dan inovatif, memperlihatkan kecerdikan dan keaneka ragaman.
- d. Memahami pekerjaan.
- e. Belajar dengan “cerdik” menggunakan logika mengorganisasikan pekerjaan dengan efisien.
- f. Memiliki catatan prestasi yang baik.
- g. Selalu meningkatkan diri.

- h. Kualifikasi pekerjaan dianggap hal yang mendasar, karena produktivitas kerja yang tinggi tidak mungkin tanpa kualifikasi yang tepat dan benar.
- i. Bermotivasi yang tinggi.
- j. Mempunyai orientasi pekerjaan yang positif
- k. Dewasa, pegawai yang dewasa akan memperlihatkan kinerjanya yang konsisten dan hanya memerlukan pengawasan yang minimal.
- l. Dapat bergaul dengan efektif

### **C. Kerangka Pikir**

Penelitian ini di fokuskan pada kajian produktivitas kerja pegawai di Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa. Dimensi produktivitas sangat penting diteliti untuk mengetahui sejauh mana kemampuan seorang pegawai dapat menjalankan tugasnya secara optimal sesuai dengan tanggung jawabnya.

Produktivitas berarti mental seseorang pegawai yang selalu beranggapan berpandangan bahwa dalam bekerja hari ini terus hasilnya lebih baik dari hari kemarin, demikian pula hasil dari esok harus lebih baik daripada yang sekarang.

Untuk mengetahui bagaimana dimensi kinerja pegawai, maka kajian produktivitas pada penelitian ini dan berdasarkan beberapa teori serta konsep meningkatkan produktivitas kerja. Peneliti menggunakan

konsep dari Sedarmayanti (2009) yaitu Sikap mental, Pendidikan, dan Keterampilan.

Sikap mental terkait dengan pemberian motivasi kerja, disiplin kerja dan etika kerja. Pemberian motivasi yang dilakukan oleh pemimpin kepada bawahannya agar bawahannya bisa bersemangat dalam melaksanakan tugasnya. Adanya disiplin kerja dapat meningkatkan produktivitasnya, serta adanya etika kerja yang dimiliki seorang pegawai akan mampu bekerja dengan lebih baik.

Pendidikan, aspek ini berkenaan dengan pendidikan yang tinggi akan meningkatkan kesadaran pegawai akan pentingnya produktivitas dan dapat mendorong pegawai yang bersangkutan melakukan tindakan yang produktif. Pendidikan didapatkan dari pendidikan formal maupun pendidikan non formal. Seorang pegawai yang berpendidikan pasti memiliki wawasan dan penghayatan akan pentingnya produktivitas.

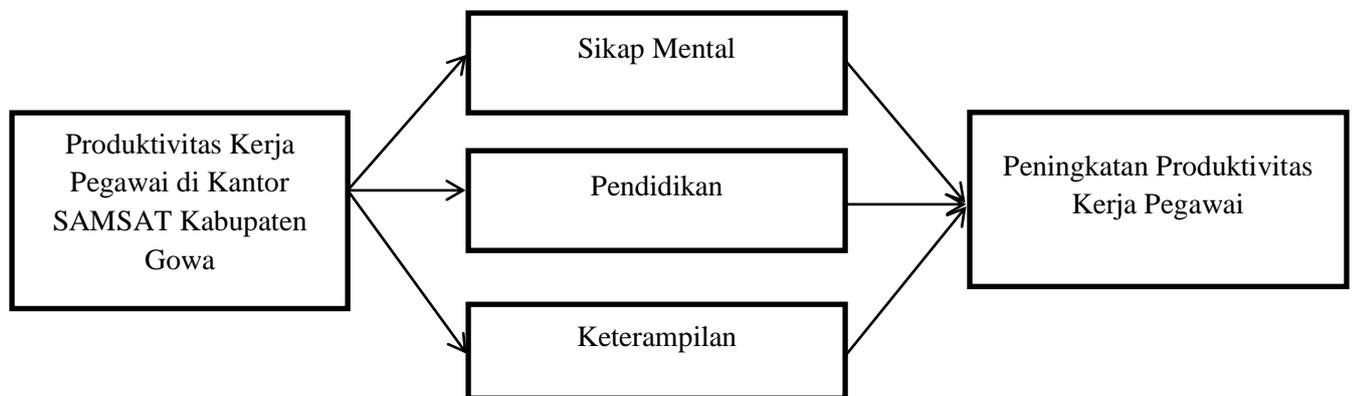
Keterampilan, Pada aspek ini kecakapan dan pengalaman yang dimiliki pegawai akan menghasilkan keterampilan seorang pegawai. Pegawai yang memiliki keterampilan tersebut akan bekerja lebih baik dan menggunakan fasilitas kerja dengan baik pula sehingga dapat menghasilkan pegawai yang produktif.

Adanya sikap mental yang berupa pemberian motivasi, disiplin kerja, dan etika kerja mampu meningkatkan produktivitas seorang pegawai. Demikian juga adanya pendidikan yang lebih tinggi serta

keterampilan yang dimiliki pegawai akan dapat pula meningkatkan kinerja dan produktivitas kerja pegawai di Kantor Samsat Kabupaten Gowa.

Berdasarkan pemikiran tersebut maka variabel yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini adalah produktivitas kerja pegawai dikaji pada tiga aspek yaitu: Sikap mental, Pendidikan, dan Keterampilan.

Sebagai kerangka konsep dari penelitian ini dapat digambarkan secara sederhana yakni:



Gambar 1 : Kerangka Pikir tentang Peningkatan Produktivitas Kerja Pegawai

#### **D. Fokus Penelitian**

Produktivitas dalam penelitian ini adalah suatu sikap mental pegawai yang selalu mempunyai pandangan kehidupan mengenai perbaikan terus menerus pada produktivitas kerja didalam suatu organisasi, dimana dalam bekerja ataupun menjadi pelayan publik untuk hari ini diharapkan lebih baik

dari hari kemarin, demikian pula hasil dari esok harus lebih baik daripada sekarang.

Seseorang selalu mencari perbaikan-perbaikan dengan berpikir dinamis dan kreatif. Yang menjadi fokus penelitian sesuai faktor yang mempengaruhi produktivitas yaitu sikap mental, pendidikan, dan keterampilan.

#### **E. Deskripsi Fokus Penelitian**

1. Peningkatan produktivitas kerja dalam penelitian ini adalah sikap mental terkait dengan pemberian motivasi, yang dilakukan oleh pimpinan kepada bawahannya agar bawahannya bisa bersemangat dalam melaksanakan tugasnya. Adanya disiplin kerja dapat meningkatkan produktivitasnya, serta adanya etika kerja yang dimiliki seorang pegawai akan mampu bekerja secara lebih baik.
2. Pendidikan, aspek ini berkenaan dengan pendidikan yang tinggi akan meningkatkan kesadaran pegawai akan pentingnya produktivitas dan dapat mendorong pegawai yang bersangkutan melakukan tindakan yang produktif. Pendidikan didapatkan dari pendidikan formal maupun pendidikan non formal. Seorang pegawai yang berpendidikan pasti memiliki wawasan dan penghayatan akan pentingnya produktivitas.
3. Keterampilan, pada aspek ini kecakapan dan pengalaman yang dimiliki pegawai akan menghasilkan keterampilan seorang pegawai. Pegawai yang memiliki keterampilan tersebut akan bekerja lebih baik dan menggunakan fasilitas kerja dengan baik pula sehingga dapat

menghasilkan pegawai yang produktif. Yang pada dasarnya akan mampu meningkatkan produktivitas kerja pegawai di Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini akan berlangsung selama dua bulan yaitu bulan juli sampai september. Lokasi pada penelitian ini yaitu di Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Gowa. Alasan memilih Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa karena peneliti ingin mengetahui bagaimana produktivitas kerja pegawai di Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa. Kantor ini juga berkenaan langsung dengan pelayanan publik di Kabupaten Gowa.

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

##### **1. Jenis penelitian**

Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu jenis penelitian yang menghasilkan data dari kata-kata tertulis dan lisan dari orang-orang serta perilakunya yang bisa diamati.

##### **2. Tipe penelitian**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif yaitu peneliti mendapat dan mengumpulkan data yang mendalam langsung dari lokasi penelitian dan memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti yaitu tentang produktivitas kerja pegawai di Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa.

### C. Sumber Data

Menurut Moleong (2007) sumber data yang paling utama dalam penelitian kualitatif merupakan kata-kata dan tindakan. Dan selebihnya adalah data-data tambahan seperti buku, dokumen, penelitian-penelitian terdahulu dan lain sebagainya. Penulis dalam penelitian ini, menggunakan dua sumber data yaitu:

#### 1. Data Primer

Data yang diperoleh dari hasil :

- a. Wawancara atau *interview* yakni melakukan wawancara dengan orang atau narasumber yang memang mempunyai potensi untuk memberikan informasi yang relevan dan tepat. Dengan menggunakan daftar pertanyaan serta dibantu dengan alat perekam suara atau *recorder*.
- b. Teknik Observasi yaitu peneliti langsung mengamati kejadian-kejadian yang terjadi di tempat observasi untuk mengumpulkan informasi atau data tentang produktivitas dan pelayanan yang terjadi.

#### 2. Data Sekunder

Data yang di peroleh melalui studi pustaka yaitu dengan mengambil data dari sejumlah buku, literatur, internet, tulisan-tulisan karya ilmiah, maupun perundang-undangan yang dapat mendukung data sekunder.

#### D. Informan Penelitian

Dalam suatu penelitian haruslah menggunakan teknik pemilihan informan yang tepat agar dalam pengumpulan data lebih akurat. Teknik yang digunakan oleh peneliti adalah *purposive sample*, yaitu teknik pengumpulan sampel dengan pertimbangan tertentu. Informan dalam penelitian ini merupakan orang-orang yang mempunyai potensi dalam memberikan informasi. Adapun informan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 1 Informan Penelitian

No	Nama	Inisial	Jabatan	Jumlah
1.	Drs. H. Zulkarnain Malik, M.Si	ZM	Kepala UPTD Pendapatan Wilayah Kabupaten Gowa	1 Orang
2.	Nurria Harahap, SE	NH	Kasubag Tata Usaha	1 Orang
3.	Zuhaidah, S.Sos	Z	Staff TU	1 Orang
4.	Budi Setiawan	BS	Kepolisian	1 Orang
5.	Junaid, S.Sos	J	Staff Jasaraharja	1 Orang
6.	Nur Asizah	NA	Masyarakat	1 Orang
7.	Dg. Kanang	K	Masyarakat	1 Orang
8.	DG. Liwang	L	Masyarakat	1 Orang
		JUMLAH		8 Orang

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Data primer diperoleh dari wawancara langsung sedangkan data sekunder diperoleh dari Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa yang didukung melalui sejumlah buku, literatur, internet, tulisan-tulisan karya ilmiah, maupun perundang-undangan. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik:

1. Wawancara yaitu peneliti melakukan kegiatan berbicara atau tanya jawab secara berhadap-hadapan, wawancara dilakukan guna mendapatkan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Wawancara-wawancara seperti ini tentu saja peneliti harus menyediakan lembar pertanyaan secara umum dan bersifat terbuka. Maksud mengadakan wawancara yakni untuk memunculkan opini dari para partisipan.
2. Observasi yaitu peneliti turun langsung untuk mengamati kejadian-kejadian yang terjadi pada lokasi penelitian guna melihat dan mengetahui secara pasti mengenai kinerjanya.
3. Dokumentasi yaitu dengan menggunakan catatan-catatan yang ada di tempat penelitian serta sumber-sumber relevan dengan obyek penelitian.

### **F. Teknik Analisis Data**

Menganalisis data bisa saja melibatkan proses pengumpulan data dari wawancara, pengamatan yang telah dituliskan dalam catatan-catatan

lapangan, dokumen dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan.

Tahapan-tahapan dalam melakukan analisis data antara lain:

1. Mengelolah data untuk dianalisa langkah ini melibatkan pengumpulan informasi melalui wawancara, menetik data lapangan, kemudian menyusun data tersebut ke dalam jenis yang berbeda-beda sesuai pada sumber informasi. Kemudian observasi langsung ke lokasi untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.
2. Reduksi data (*data reduction*) yaitu proses memilah-milah data, pemusatan perhatian dan penyerderhanaan, penulis memiliki catatan-catatan khusus atau gagasa-gagasan umum tentang data yang diperoleh.
3. Penyajian data yakni kegiatan mengumpulkan informasi dalam bentuk naratif, mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan, mensegmentasi kalimat-kalimat, grafik jaringan, tabel dan bagan.
4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi, yang mencari arti pola-pola penjelasan, alur sebab akibat, konfigurasi yang mungkin, dan proposisi.

#### **G. Teknik Keabsahan Data**

Menurut peneliti salah satu cara paling tepat untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini adalah dengan hasil triangulasi peneliti, metode dan sumber data. Triangulasi dengan sumber data dilakukan dengan membandingkan dengan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode

kualitatif yang dilakukan dengan membandingkan data hasil pengamatan dan hasil wawancara Moleong (2007)

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dari berbagai sumber.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi data menurut Moleong (2007) terdapat dua strategi yaitu:

- a. Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data.
- b. Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

3. Triangulasi Waktu

Digunakan untuk validitas data yang berkaitan dengan pengecekan berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu perubahan suatu proses dan perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Untuk mendapatkan data yang sah melalui observasi penelitian perlu diadakan tidak hanya satu kali pengamatan saja.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

##### **1. Kondisi Geografis Kabupaten Gowa**

Kabupaten Gowa merupakan salah satu daerah Kabupaten yang berada di wilayah Provinsi Sulawesi Selatan, Kabupaten Gowa berada pada  $119.3773^{\circ}$  Bujur Barat dan  $120.0317^{\circ}$  Bujur Timur,  $5.0829342862^{\circ}$  Lintang Utara dan  $5.577305437^{\circ}$  Lintang Selatan. Ibu kota kabupaten ini terletak di kota Sungguminasa. Kabupaten yang berada pada bagian selatan Provinsi Sulawesi Selatan ini berbatasan dengan 7 kabupaten/kota lain, batas-batas tersebut sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kota Makassar dan Kabupaten Maros;
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Sinjai, Kabupaten Bulukumba dan Kabupaten Bantaeng;
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Takalar dan Kabupaten Jeneponto; dan
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kota Makassar dan Kabupaten Takalar.



Gambar 2: Peta Administrasi Kabupaten Gowa

Sumber: <http://gowakab.go.id>

Peta Administrasi Kabupaten Gowa Luas wilayah Kabupaten Gowa adalah 1.883,33 km<sup>2</sup> atau sama dengan 3,01% dari luas wilayah Provinsi Sulawesi Selatan, yang terdiri dari 18 (delapan belas) kecamatan dan 167 (seratus enam puluh tujuh) desa/kelurahan.

Kabupaten Gowa memiliki 2 (dua) dimensi wilayah, yakni wilayah dataran rendah dan wilayah dataran tinggi. Wilayah Kabupaten Gowa sebagian besar merupakan dataran tinggi yaitu sekitar 72,26%. Dari total

luas Kabupaten Gowa 35,30% mempunyai kemiringan tanah di atas 40 derajat, yaitu pada wilayah Kecamatan Parangloe, Tinggimoncong, Bungaya dan Tompobulu. Kabupaten Gowa dilalui oleh banyak sungai yang cukup besar yaitu ada 15 sungai. Sungai dengan luas daerah aliran yang terbesar adalah Sungai Jeneberang yaitu seluas 881 km<sup>2</sup> dengan panjang 90 km.

## **2. Sejarah Berdirinya Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gowa**

Kantor SAMSAT Gowa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), atau dalam Bahasa Inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Contoh dari samsat adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat".

Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Lokasi Kantor Bersama Samsat umumnya berada di lingkungan Kantor Polri setempat, atau di lingkungan Satlantas/Ditlantas Polda setempat. Samsat ada di masing-masing provinsi, serta memiliki unit pelayanan di setiap kabupaten/kota.

a. Sampai dengan tahun 1974

Proses perpanjangan STNK harus membuang waktu cukup lama karena mesti mendatangi tiga kantor. Membayar pajak harus datang ke kantor pajak. Esoknya, mereka yang hendak membayar Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan harus mendatangi kantor. Dan mereka pun harus mendatangi kantor polisi lalu lintas untuk memperoleh STNK. Masing-masing instansi belum terintegrasi.

b. 1974-1976

Dengan Tujuan Registrasi dan Identifikasi Forensik Ranmor dan data pengemudi lebih akurat, kecepatan dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, dilakukan ujicoba pembentukan SAMSAT di Polda Metro Jaya.

c. 1976-1988

Berdasarkan INBERS 3 Menteri, Menhankam, Menkeu & Mendagri No. Pol. KEP/13/XII/1976, No.KEP-1693/MK/IV/12/1976, 311 TAHUN 1976 bahwa Konsep SAMSAT diberlakukan di seluruh Indonesia Kepolisian RI, PT Jasa Raharja (Persero) & Dinas Pendapatan Provinsi bersama-sama. Meski demikian masing-masing instansi menerbitkan tanda bukti untuk setiap pelunasan kewajiban di SAMSAT.

d. 1988-1993

Berdasarkan INBERS, Menhankam, Menkeu & Mendagri No. INS/03/X/1988, No. 5/IMK.013/1988, No. 13A Tahun 1988 dilakukan penyederhanaan dokumen yaitu · Formulir permohonan/pendaftaran STNK/Pajak/SWDKLLJ digabung jadi satu. Tanda Pelunasan Pembayaran SWDKLLJ PT Jasa Raharja (Persero)yang tercantum dalam STNK/STCK berlaku sebagai pengganti polis Asuransi (sertifikat).

e. 1993-1999

Diberlakukan revisi masa berlaku STNK dan TNKB dari 1 tahun menjadi 5 tahun namun setiap tahunnya melakukan pengesahan STNK berdasarkan INBERS Panglima Angkatan Bersenjata, Menkeu & Mendagri No. INS/02/II/1993, No. 01/IMK.01/1993, No.2A Tahun 1993. Mekanisme Perpanjangan STNK dibentuk 5 pokja (loket) untuk pelayanan.

f. 1999 sd. Sekarang

Berdasarkan INBERS Menhankam, Menkeu & Mendagri No. Pol. INS/03/M/X/1999, No. 6/IMK.014/1999, No. 29 Tahun 1999 menetapkan penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi pelayanan dari 5loket menjadi 2 loket. Pembayaran SWDKLLJ yang tertera pada SKPD berfungsi sebagai pengganti polis asuransi (sertifikat). Tanda Pelunasan dan Pengesahan digabung dengan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang telah divalidasi cash register sebagai tanda bukti pembayaran.

Pada tahun 1997, berdasarkan peraturan daerah yang bernama kepala kantor Dinas yang sekarang UPTD (Unit Pelayanan Teknis Daerah). Sejak berdirinya UPTD SAMSAT GOWA pertama kali dibimbing oleh kepala seksi pelayanan samsat gowa, selanjutnya dalam perkembangannya berdasarkan peraturan daerah Sulawesi Selatan dipimpin oleh pejabat Eselon III yang mempunyai tugas yang besar dari sebelumnya.

Tugas utama UPTD wilayah Gowa adalah melaksanakan pemungutan pajak profinsi berupa: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Air dan Permukaan (PAP), Pajak Bahan Bakar Minyak, dan Pajak Rokok. Kantor UPTD secara struktural dibawah naungan DINAS PENDAPATAN DAERAH Sulawesi Selatan.

### **3. Visi Misi**

Adapun Visi Misi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gowa adalah:

#### **Visi**

“Maksimalnya peningkatan pendapatan daerah melalui pengelolaan pendapatan daerah yang bersih, tertib, transparan, akuntabel, dan inovatif”

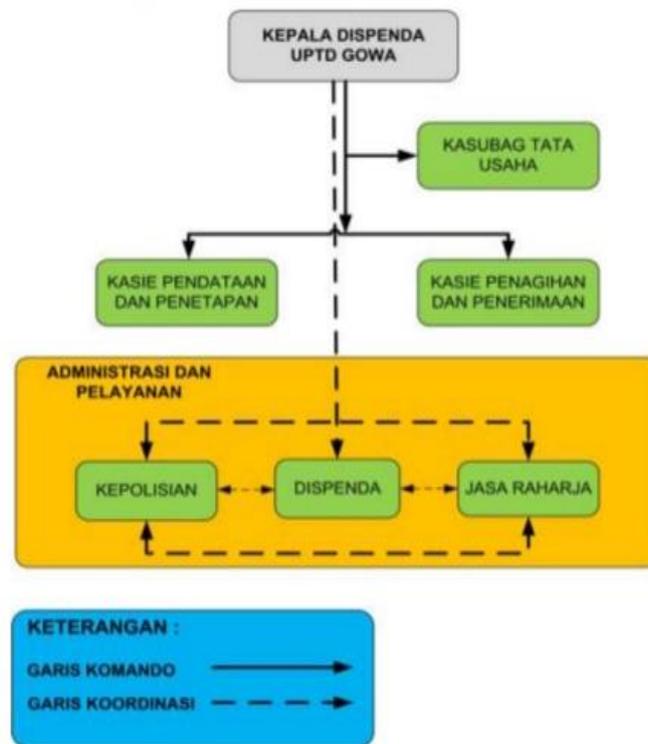
#### **Misi**

1. Meningkatkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sekitar 13 % pertahun dan total pendapatan daerah sekitar 10 % pertahun.
2. Meningkatkan kapasitas, efektifitas dan efisiensi unit kerja dalam rangka member kualitas prima dalam pelayanan pajak.
3. Mewujudkan aparatur laki-laki dan perempuan yang cakap, handal, jujur, bertanggungjawab dan professional dalam mengelola pendapatan daerah.
4. Mewujudkan sistem dan prosedur pengelolaan pendapatan daerah transparan dan akuntabel.

### **4. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi adalah suatu susunan atau hubungan antar tiap bagian dan posisi dalam suatu organisasi yang menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja, fungsi serta tanggung jawab pada organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan organisasi tersebut. Pembagian struktur organisasi di kantor SAMSAT Kabupaten Gowa dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

### Struktur Organisasi Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa



Gambar 3 : Struktur Organisasi SAMSAT Gowa

Sumber : Kasubag Tata Usaha SAMSAT Kab.Gowa

Gambar tersebut adalah bagan struktur organisasi Dispenda UPTD pada Samsat Gowa. Dimana terdapat tiga kepala seksi Dispenda yaitu Kasubag Tata Usaha, Kasie Pendataan dan Penetapan, serta Kasie Penagihan dan Penerimaan yang dapat dikomando oleh Kepala Dispenda UPTD Gowa. Selanjutnya pada Administrasi dan Pelayanan atau yang biasa disebut AdPel terdapat tiga instansi yaitu Kepolisian, Dispenda, dan Jasa Raharja yang hanya bisa dikoordinasi oleh Kepala Dispenda UPTD Gowa.

## 5. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2001 tentang Pembantuan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Sulawesi Selatan, kedudukan Dinas Pendapatan Daerah adalah merupakan unsur penunjang Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Daerah Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan melalui Sekretaris Daerah.

Dalam hubungan tersebut, Dinas Pendapatan Daerah mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan, desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan serta kewenangan yang tidak atau belum dapat dilaksanakan oleh Kabupaten/Kota di bidang pendapatan daerah sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan fungsi-fungsinya yaitu :

1. Menyusun kebijaksanaan teknis di bidang Pendapatan.
2. Melaksanakan pelayanan umum lintas Kabupaten/Kota di bidang pendapatan.
3. Melaksanakan pembinaan teknis di bidang pendapatan.
4. Melaksanakan pembinaan Unit Pelaksana Teknis Dinas.
5. Pangelolaan urusan Tata Usaha Dinas.

Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sebagaimana disebutkan di atas, maka Dinas Pendapatan Daerah mempunyai kewenangan sebagai berikut:

1. Perencanaan dan pengendalian pembangunan regional secara makro di bidang Pendapatan.
2. Pelatihan di bidang Pendapatan,
3. Alokasi sumber daya potensial,
4. Penelitian yang mencakup wilayah provinsi di bidang pendapatan,
5. Penyusunan kebijakan teknis serta program kerja,
6. Penyelenggaraan pemungutan dan pemasukan Pendapatan Daerah,
7. Pelaksanaan kegiatan dan keserasian yang berhubungan dengan peningkatan pendapatan Daerah,
8. Pelaksanaan pengawasan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang—Undangan.

Berikut tugas pokok kepegawaian SAMSAT Gowa yaitu:

### **1. Kepala UPTD**

- a. Memimpin dan mengendalikan seluruh operasi organisasi
- b. Menetapkan kebijaksanaan dari rencana-rencana organisasi dan mengambil keputusan dalam memimpin organisasi.
- c. Bertanggung jawab terhadap urusan yang ada hubungannya dengan kegiatan organisasi.
- d. Mengkoordinir dan mengawasi segala pelaksanaan operasional organisasi
- e. Mengkoordinir Kepala Kepolisian dan Kepala Jasa Raharja dalam pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.

## **2. Kasie Penagihan Dan Penerimaan**

- a. Melakukan penagihan dan penerimaan pajak Daerah retribusi Daerah dan pendapatan lain;
- b. Menyiapkan surat penagihan teguran terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibantepat waktu;
- c. Memberikan informasi mengenai tata cara pemungutan dan aturan yang terkait dengan pemungutanm pajak daerah retribusi daerah dan pendapatan lainnya
- d. Melakukan tugas operasional pemeriksaan pelunasan PKB dan BBNKB di jalan raya bekerjasama dengan instansi terkait;
- e. Melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai bidang tugasnya unuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas

## **3. Kasie Pendataan dan Penetapan**

- a. Menyelenggarakan kegiatan pendaftaran, pendataan, perhitungan, penelitian dan verifikasi Pendapatan Pajak Daerah, retribusi daerah dan pendapatan lainnya dengan menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD)
- b. Menyampaikan surat ketetapan kepada wajib pajak dan retribusi;
- c. Menyelenggarakan Inventarisasi data potensi obyek dan subyek pajak daerah, penetapan dan penginventarisasian wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban tepat waktu;
- d. Melaksanakan administrasi pendataan, penetapan pajak daerah dan retribusi daerah;

- e. Pengoordinasian pengoperasian sistem pengelolaan data elektronik;
- f. Menata usahakan arsip penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN KB)
- g. Membuat laporan hasil pendataan dan penetapan setiap bulannya
- h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan atasan sesuai dengan bidang tugasnya untuk kelancaran pelaksanaan tugas

#### **4. Staf Tata Usaha**

- a. Mengadministrasikan Persuratan;
- b. Mempersiapkan berkas-berkas Kepegawaian
- c. Melakukan pinata usahaan Inventaris Kantor
- d. Membuat Laporan Inventaris Barang

#### **5. Pembantu Bendahara Penerimaan**

- a. Melaksanakan pencatatan/ pembukuan harian ( setiap hari )
- b. Menerima setoran harian dari kasir
- c. Membayarkan setoran harian dari kasir ke bank SUL-SEL yang dilakukan setiap hari
- d. Membuat laporan bulanan.

#### **6. Administrasi dan Pelayanan**

Pada bidang Administrasi dan Pelayanan (AdPel) terdapat rincian tugas pokok ke 3 (tiga) unsur, yaitu Dispenda, Polri dan PT. Jasa Raharja (Persero), dilihat dari kewajiban mereka melayani permohonan pembuatan STNK menurut masing-masing pokja/loket adalah sebagai berikut :

- a. Pokja I/Loket I (Polri, Dispenda, PT. Jasa Raharja (Persero))

Polri, bertugas menyediakan dan menyerahkan formulir, memberikan penerangan tentang syarat-syarat pendaftaran, membukukan keluar/masuk suatu formulir, memberikan paraf pada formulir, terima dan ganti formulir, menerima biaya administrasi STNK, TNKB, dan nota cepat phisik.

Dispenda, bertugas memberikan penerangan tentang kewajiban membayar pajak.

PT. Jasa Raharja (Persero), bertugas memberikan penerangan SWDKLLJ dan premi asuransi, pemeriksaan premi asuransi Jasa Raharja.

b. Pokja II/Loket II (Polri)

Polri, bertugas melakukan cek fisik lengkap, mengamankan dan menugaskan tim pemeriksa, membubuhkan paraf pada lembar cek fisik dan registrasi kendaraan bermotor yang telah melakukan cek fisik.

c. Pokja III/Loket III (Polri, Dispenda, PT. Jasa Raharga (Persero))

Polri, bertugas menerima dan meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas, memberikan paraf dan resi pada pemohon, memberikan dan menetapkan No. Pol. serta menuliskannya dalam formulir, meneruskan berkas ke sub pokok pengetikan notice/STNK dan mengorder TNKB ke pabrik TNKB.

Dispenda, bertugas menetapkan besarnya PKB dan BBN-KB, memberi No. Skum pada nota pajak atau notice, meneruskan berkas ke

sub pokja SWDKLLJ dan menerima kembali berkas tersebut, menyerahkan pening PKB ke pokja penyerahan STNK (Pokja V).

PT. Jasa Raharja (Persero), bertugas menetapkan SWDKLLJ atau denda serta paraf pada nota pajak, mengembalikan berkas ke sub pokja penetapan PKB dan BBN-KB.

d. Pokja IV/Loket IV (Dispenda, PT. Jasa Raharja (Persero))

Dispenda, bertugas melayani penerimaan pembayaran PKB, BBN-KB, SWDKLLJ dan administrasi STNK, menyerahkan lembar asli nota/notice, mendistribusikan tindasan nota ke Dispenda dan Jasa Raharja.

PT. Jasa Raharja (Persero), menerima dan mengadminis-trasikan SWDKLLJ

e. Pokja V/Loket V (Polri, Dispenda dan PT. Jasa Raharja (Persero))

Polri, bertugas melaksanakan penyerahan STNK yang akan diketik, menyerahkan STNK ke pokja penyerahan. Ketiga pimpinan instansi (Dispenda, Polri dan PT. Jasa Raharja (Persero) memberikan pengesahan pada STNK, bukti pembayaran pajak dan asuransi (Surat Ketetapan Pajak Daerah-SKPD) PKB, BBN-KB dan SWDKLLJ.

Dispenda, memberikan pengesahan pada STNK. Sedangkan PT. Jasa Raharja (Persero), memberikan pengesahan pada STNK.

f. Pokja VI/Loket VI (Polri)

Polri, bertugas menerima berkas dari Pokja V dan meneruskannya ke petugas Pokja VI. Pkja VI menyiapkan dan mencari berkas yang

diminta pokja pendaftaran, menatausahakan berkas untuk memudahkan pencarian, membukukan dan mencatat berkas yang diterima dan yang keluar, menandai dan menyisihkan berkas yang diblokir.

## **B. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **1. Hasil Penelitian**

Produktivitas dapat diartikan sebagai sebuah tingkat efisiensi dalam memproduksi barang-barang atau jasa-jasa. produktivitas merupakan sikap mental seorang pegawai yang bekerja dan berpandangan bahwa pekerjaan atau mutu hari ini harus lebih baik dari besok harinya dan hari-hari berikutnya. Dalam meningkatkan produktivitas kerja memerlukan sikap mental yang baik dari pegawai, disamping itu peningkatan produktivitas kerja dapat dilihat melalui cara kerja yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan dan hasil kerja yang diperoleh.

Kantor SAMSAT Gowa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), atau dalam Bahasa Inggris One Roof System, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Contoh dari samsat adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik

melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat".

Tugas-tugas yang ada pada bidang Administrasi dan Pelayanan (AdPel) terdapat rincian tugas pokok ke 3 (tiga) unsur, yaitu Dispenda, Polri dan PT. Jasa Raharja (Persero), dilihat dari kewajiban mereka melayani permohonan pembuatan STNK menurut masing-masing pokja/loket adalah sebagai berikut :

1. Pokja I/Loket I (Polri, Dispenda, PT. Jasa Raharja (Persero))

Polri, bertugas menyediakan dan menyerahkan formulir, memberikan penerangan tentang syarat-syarat pendaftaran, membukukan keluar/masuk suatu formulir, memberikan paraf pada formulir, terima dan ganti formulir, menerima biaya administrasi STNK, TNKB, dan nota cepat fisik.

Dispenda, bertugas memberikan penerangan tentang kewajiban membayar pajak.

PT. Jasa Raharja (Persero), bertugas memberikan penerangan SWDKLLJ dan premi asuransi, pemeriksaan premi asuransi Jasa Raharja.

2. Pokja II/Loket II (Polri)

Polri, bertugas melakukan cek fisik lengkap, mengamankan dan menugaskan tim pemeriksa, membubuhkan paraf pada lembar cek

phisik dan registrasi kendaraan bermotor yang telah melakukan cek phisik.

3. Pokja III/Loket III (Polri, Dispenda, PT. Jasa Raharga (Persero))

Polri, bertugas menerima dan meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas, memberikan paraf dan resi pada pemohon, memberikan dan menetapkan No. Pol. serta menuliskannya dalam formulir, meneruskan berkas ke sub pokok pengetikan notice/STNK dan mengorder TNKB ke pabrik TNKB.

Dispenda, bertugas menetapkan besarnya PKB dan BBN-KB, memberi No. Skum pada nota pajak atau notice, meneruskan berkas ke sub pokja SWDKLLJ dan menerima kembali berkas tersebut, menyerahkan pening PKB ke pokja penyerahan STNK (Pokja V).

PT. Jasa Raharja (Persero), bertugas menetapkan SWDKLLJ atau denda serta paraf pada nota pajak, mengembalikan berkas ke sub pokja penetapan PKB dan BBN-KB.

4. Pokja IV/Loket IV (Dispenda, PT. Jasa Raharja (Persero))

Dispenda, bertugas melayani penerimaan pembayaran PKB, BBN-KB, SWDKLLJ dan administrasi STNK, menyerahkan lembar asli nota/notice, mendistribusikan tindasan nota ke Dispenda dan Jasa Raharja.

PT. Jasa Raharja (Persero), menerima dan mengadminis-trasikan SWDKLLJ

5. Pokja V/Loket V (Polri, Dispenda dan PT. Jasa Raharja (Persero))

Polri, bertugas melaksanakan penyerahan STNK yang akan diketik, menyerahkan STNK ke pokja penyerahan. Ketiga pimpinan instansi (Dispenda, Polri dan PT. Jasa Raharja (Persero) memberikan pengesahan pada STNK, bukti pembayaran pajak dan asuransi (Surat Ketetapan Pajak Daerah-SKPD) PKB, BBN-KB dan SWDKLLJ.

Dispenda, memberikan pengesahan pada STNK. Sedangkan PT. Jasa Raharja (Persero), memberikan pengesahan pada STNK.

#### 6. Pokja VI/Loket VI (Polri)

Polri, bertugas menerima berkas dari Pokja V dan meneruskannya ke petugas Pokja VI. Pokja VI menyiapkan dan mencari berkas yang diminta pokja pendaftaran, menatausahakan berkas untuk memudahkan pencarian, membukukan dan mencatat berkas yang diterima dan yang keluar, menandai dan menyisahkan berkas yang diblokir.

Telah dijelaskan sebelumnya bahwa produktivitas kerja pegawai di kantor SAMSAT Kabupaten Gowa yaitu masih terdapat keluhan dari masyarakat seperti masalah pelayanan publik dan rendahnya produktivitas kerja pegawai.

Masalah pelayanan seperti masih terdapat pelayanan yang masih belum efektif dan efisien, pelayanan yang berbelit-belit (*red tape*), dan masih ada orang yang memperoleh pelayanan umum lebih cepat dari orang-orang lain yang antri karena orang itu kenal baik dengan penjaga loket akan merasa bahwa status sosialnya lebih tinggi.

Masalah produktivitas kerja seperti, masih ditemukan pegawai atau *stakeholder* yang melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya kurang efektif dan efisien dan kurang profesional, seperti adanya pegawai yang bermalasan, pegawai yang tidak ada pada posisinya pada saat jam kerja karena alasan yang tidak jelas, pegawai yang datang terlambat pada jam kerja sesuai waktu yang sudah ditentukan, dan pegawai yang pulang kerja sebelum waktu pulang kerja atau waktu yang sudah ditetapkan. Hal ini juga dapat mempengaruhi produktivitas kerja pegawai yang kurang atau tidak disiplin dan tidak taat dengan aturan-aturan yang sudah ditetapkan oleh organisasi.

**a. Produktivitas Kerja Pegawai di Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa**

Faktor-faktor atau aspek dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gowa, peneliti menggunakan konsep dari Sedarmayanti (2009:72) dia mengungkapkan bahwa faktor dalam peningkatan produktivitas kerja diantaranya adalah:

- 1) Sikap Mental, berupa:
  - a. Motivasi Kerja
  - b. Disiplin Kerja
  - c. Etika Kerja
- 2) Pendidikan
- 3) Keterampilan

## 1. Sikap Mental

Sikap atau perilaku yang dimiliki seorang pegawai berupa:

### a. Motivasi Kerja

Motivasi kerja berperan penting dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai. Motivasi didefinisikan sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individu. Pemberian motivasi yang dilakukan oleh seorang pimpinan kepada bawahannya agar bawahannya bisa bersemangat dalam melaksanakan tugasnya. Baik itu dalam bentuk penghargaan ataupun hukuman. Seperti yang dikatakan oleh kepala UPTD Wilayah Kabupaten Gowa ZM beliau mengatakan bahwa :

“.....pegawai di SAMSAT ini sering di berikan motivasi, baik itu hukuman maupun penghargaan agar supaya dia bersemangat dalam melaksanakan tugas atau tanggung jawabnya” (wawancara pada tanggal 20 Juli 2018)

Dari hasil wawancara tersebut dengan adanya motivasi yang sering diberikan pemimpin kepada pegawainya akan mampu meningkatkan produktivitas kerjanya sehingga dia bisa memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gowa mempunyai target untuk pajak kendaraan bermotor (PKB) Rp 68 M. Untuk bea balik nama kendaraan bermotor Rp 87 M untuk tahun ini. Sehingga Kepala UPTD Wilayah Kabupaten Gowa ZM memberikan

motivasi kepada pegawai agar dapat mencapai target tersebut. Berikut hasil wawancara beliau mengatakan:

“...pemberian motivasi itu seperti apabila pegawai mencapai target dalam pemungutan pajak akan mendapatkan gaji atau insentif yang tinggi. Dan begitupun sebaliknya akan diberikan hukuman jika ada isu-isu yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai disini kurang baik. Jadi pegawai harus termotivasi agar dia bisa mendapatkan ataupun melampaui target yang telah disediakan.” (wawancara pada tanggal 20 Juli 2018)

Namun pendapat dari Kepala UPTD berbeda dengan apa yang dikatakan oleh salah satu staff pegawai Jasaraharja J, beliau mengatakan:

“...akhir-akhir ini motivasi atau arahan-arahan yang diberikan oleh pemimpin kepada bawahannya masih kurang, bahkan sudah jarang untuk saat ini.” (wawancara pada tanggal 21 Juli 2018)

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa motivasi dari seorang pemimpin kepada bawahannya mampu mempengaruhi produktivitas kerja pegawai meningkat. Yang imbasnya dapat memberikan kepuasan pada masyarakat.

Seperti yang dikatakan salah seorang masyarakat NA, beliau mengatakan bahwa:

“ya, betul motivasi sangat penting bagi pegawai disini supaya dia bisa meningkatkan pekerjaannya. Saya lihat, sepertinya ada motivasi yang diberikan akan tetapi masih kurang karena mereka saya lihat kurang semangat dalam bekerja. (wawancara pada tanggal 22 Juli 2018)

Maka untuk menjamin terlaksananya tugas-tugas atau tanggung jawab dengan apa yang telah direncanakan oleh organisasi diperlukan produktivitas kerja pegawai yang tinggi dengan memberikan motivasi kerja kepada para pegawai secara profesional. Namun motivasi yang didapatkan

pegawai Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gowa ini masih kurang karena masih ada pegawai yang mengatakan untuk akhir-akhir ini mereka jarang di berikan motivasi atau arahan dari pemimpinnya.

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa motivasi dari seorang pemimpin kepada bawahannya mampu mempengaruhi produktivitas kerja pegawai meningkat. Yang imbasnya dapat memberikan kepuasan pada masyarakat.

b. Disiplin Kerja

Disiplin kerja menyangkut kehadiran pegawai tepat waktu dalam bekerja dan cepat dalam menyelesaikan tanggung jawabnya. Pegawai dengan tingkat kedisiplinan yang tinggi, sikap mental yang baik, akan dapat menyelesaikan tugas dengan hasil maksimal sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan.

Menyangkut hal tersebut maka penulis melakukan wawancara kepada informan yaitu pegawai dari Kepolisian BS yang menyatakan bahwa :

...”kami disini bekerja dengan disiplin datang tepat waktu begitupun pulang pada saat waktunya. Akan tetapi kami yang dari kepolisian biasanya tidak ada waktu yang ditetapkan karena selain kami bekerja di SAMSAT ini kami juga mempunyai tugas di luar seperti di jalan” (wawancara pada tanggal 21 Juli 2018)

Dapat dilihat dari bagaimana pegawai dapat mengatur waktu, apabila seluruh pegawai tidak dapat mengatur waktu dengan baik, maka

seluruh pekerjaan dapat berjalan dengan baik pula. Dalam melakukan pekerjaan diperlukan disiplin kerja, karna dalam melakukan pekerjaan dengan adanya kedisiplinan tanggungjawab atau tugas-tugas bisa berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Kedisiplinan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gowa, menurut Kasubag Tata Usaha UPTD Pendapatan Gowa NH, beliau mengatakan:

“..Jadwal buka di Kantor ini senin sampai jumat jam 08.00 sampai jam 17.00 jadi kami disini akan berusaha bekerja dan bertanggungjawab terhadap pekerjaan sesuai dengan aturan yang diberlakukan. Akan tetapi mulai 1 desember mendatang akan ada penambahan jam pelayanan, hal ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat” (wawancara pada tanggal 20 Juli 2018)

Dengan menanamkan sikap disiplin kerja bagi seluruh pegawai kantor SAMSAT Gowa akan menghasilkan hasil yang maksimal serta pelayan yang akan memuaskan masyarakat. Dan juga pegawai harus bisa memisahkan mana pekerjaan yang tidak perlu dikerjakan.

Namun berdasarkan hasil observasi penulis, dan hasil wawancara bersama masyarakat yang ditemui dilokasi mengatakan bahwa kedisiplinan kerja terkait ketepatan waktu dalam bekerja, dan cepat dalam menyelesaikan tanggungjawabnya dinilai masih kurang baik. Berikut hasil wawancara terhadap masyarakat NA mengatakan bahwa:

“...beberapa pegawai kurang disiplin, seperti mereka ada yang datang terlambat, sehingga pelayanannya lambat. Harusnya pelayanannya mulai jam 08.00 tapi biasanya pelayanannya mulai, lewat dari jam 08.00 jadi kami harus menunggu sampai pegawainya datang” (wawancara pada tanggal 22 Juli 2018)

Hal demikian juga dirasakan oleh masyarakat lainnya. K mengatakan bahwa:

“...iya kalau saya liat disini, masih ada beberapa pegawai memang datangnya terlambat. Karena lambannya dalam melayani masyarakat pengalaman keluarga saya pernah mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan saat mengurus PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) petugas salah memberikan STNKnya sehingga keluarga saya mengurus dua kali.” (wawancara pada tanggal 22 Juli 2018)

Sama halnya yang dikatakan masyarakat L, mengatakan bahwa:

“...kadang memang masih ada pegawai yang terlambat yang saya pernah temui.” (wawancara pada tanggal 22 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat diatas, indikator disiplin kerja berkaitan dengan ketepatan waktu dan cepat dalam menyelesaikan tanggungjawabnya belum terlaksana dengan baik karena masih ada pegawai yang datangnya terlambat dan lama dalam menyelesaikan tanggungjawabnya serta lamban dalam melayani masyarakat. Sehingga terjadi kesalahan seperti yang dialami oleh masyarakat yang diawawancarai.

c. Etika Kerja

Etika kerja atau sikap pegawai didalam melakukan suatu pelayanan atau pekerjaan sangat diutamakan, setiap pegawai harus beretika baik, ramah dalam menjalankan pekerjaan maupun pelayanan dan tidak membeda-bedakan orang yang dilayani. Dalam hal ini Kasubag Tata Usaha UPTD Pendapatan Gowa NH mengatakan:

“...Menyangkut etika atau sikap kerja, kami disini berusaha memberikan pelayanan yang baik seperti ramah kepada masyarakat, memberikan salam, senyum, sapa kepada masyarakat agar mereka senang pada saat kami melayani” (wawancara pada tanggal 20 Juli 2018)

Pernyataan tersebut di perkuat oleh seorang staff pegawai

Jasaraharja J, beliau mengatakan bahwa:

“...Iye, disini pelayanannya kami usahakan baik. kami para pegawai selalu ramah kepada masyarakat setiap ada yang datang kemari, kami memberikan salam, senyum bahkan membuat mereka biasa tertawa karena pada saat menunggu biasanya ada yang dari kepolisian biasa menemani mereka mengobrol dan menghibur agar mereka tidak jenuh pada saat antri” (wawancara pada tanggal 22 Juli 2018)

Namun berbeda dengan salah seorang masyarakat, NA selaku

masyarakat yang mendapatkan pelayanan mengatakan:

“...Memang ada beberapa pegawai ramah, akan tetapi ada juga pegawai yang judes mukanya pada saat melayani, tapi saya terima dan berpikir positif saja mungkin dia capek jadi kurang ramah pada saat melayani” (wawancara pada tanggal 22 Juli 2018)

Hal sependapat dikatakan oleh K yang juga merupakan masyarakat

yang datang ke SAMSAT berikut hasil wawancaranya:

“...disini memang pelayanannya kadang-kadang baik kadang-kadang juga menjengkelkan. Karena pernah dlu saya datang kemari untuk mengurus PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) saya sudah dari awal datang kemari, sudah antri lama, akan tetapi ada seorang masyarakat datang dengan berpakaian rapi duduk disamping saya. Tidak lama kemudian, bapak itu dipanggil duluan. Sontak saya terkejut karena saya merasa pelayanannya tidak adil. Karena saya yang duluan datang, dia yang duluan dipanggil” (wawancara pada tanggal 22 Juli 2018)

Sama halnya yang diungkapkan oleh masyarakat lain L, dia mengungkapkan:

“.....Pelayanan disini masih kurang baik, pernah pengalaman keluarga saya, datang kemari dia sudah datang cepat hingga antri sudah lama, tiba-tiba ada masyarakat lain yang datang langsung dilayani, sontak keluarga saya mengeluh kepada pegawai malah pegawainya banyak alasan” (wawancara pada tanggal 22 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Etika kerja atau sikap pegawai didalam melakukan suatu pelayanan atau pekerjaan sangat diutamakan, setiap pegawai harus beretika baik, ramah dalam menjalankan pekerjaan maupun pelayanan dan tidak membedakan orang yang dilayani. Kesimpulannya masih ada pegawai yang kurang ramah saat memberikan pelayanan sehingga kurang memuaskan masyarakat. Masih buruknya beberapa etika pegawai seperti membedakan masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain, yang mungkin karena ada kenalan yang bekerja di kantor SAMSAT ini. Dan pada akhirnya dapat menurunkan produktivitas kerja.

## **2. Pendidikan**

Untuk meningkatkan produktivitas kerja atau kinerja seorang pegawai, pendidikan merupakan faktor penting karena pendidikan yang tinggi akan mampu meningkatkan kesadaran pegawai akan pentingnya produktivitas dan dapat mendorong pegawai yang bersangkutan melakukan tindakan yang produktif. Pendidikan didapatkan dari pendidikan formal maupun pendidikan non formal. Seorang pegawai yang berpendidikan pasti

memiliki wawasan dan penghayatan akan pentingnya produktivitas kerja. Kualitas dan kemampuan pegawai dipengaruhi oleh tingkat pendidikan. Perlu adanya tingkat pendidikannya, perlu adanya latihan agar pegawai dapat bekerja dengan baik.

Dengan meilihat paparan diatas maka peneliti melakukan wawancara kepada Kepala UPTD Wilayah Kabupaten Gowa ZM beliau mengatakan bahwa :

“.....memang benar pendidikan sangat penting di kantor ini, karena seperti yang adek bilang pegawai yang memiliki pendidikan tinggi, dia akan menghayati pekerjaannya dan akan bekerja dengan baik pula” (hasil wawancara pada tanggal 20 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala UPTD Wilayah Kabupaten Gowa. Pendidikan tinggi yang dimiliki pegawai dalam bekerja akan menghayati pekeerjaannya dan akan bekerja dengan baik pula. Pendidikan yang dimiliki pegawai di Kantor SAMSAT Gowa dapat di lihat pada tabel berikut:

**Tabel 2 : Daftar Pegawai Samsat Upt Pendapatan Wilayah Gowa  
Tahun 2018**

<b>No</b>	<b>Nama/Nip</b>	<b>Pangkat/ Gol</b>	<b>Jabatan</b>
1	Nurria Harahap, SE	Penata (III/C)	Kasubag Tata Usaha
2	Zuhaidah, S.Sos	Penata Tk.I (III/D)	Staf TU
3	Dewi Rani, SE	Penata (III/C)	Bendahara Pengeluaran Pemb.

4	Muh Yusri, SE	Penata Muda Tk.I (III/B)	Bendahara Penerimaan Pemb.
5	A.N.Ras Perwira, S.STP	Penata (III/C)	Kasie Pendataan dan Penagihan
6	Hasbullah, S.Sos	Penata (III/D)	Staf Pendataan
7	Karoning Oktaf, SP	Penata (III/C)	Staf Pendataan
8	Faisal Mappaselling Betta, A.Md	Penata Muda Tk.I (III/B)	Staf Pendataan
9	H. Muhammad Ihsan	Pengatur (II/C)	Staf Pendataan
10	H. Kartono Syahrir M	Pengatur Muda Tk.I (II/B)	Staff Pendataan
11	Junaid, S.sos	Penata Tk.I (III/D)	Kasie Penetapan dan Penerimaan
12	Satrianti Islamiah latief, S.STP, M.Si	Penata Tk.I (III/D)	Kasir 3
13	HJ. Sarintang, S.Sos	Penata Tk.I (III/D)	Kasir 2
14	Ulfah Wahyuningsih H, S.STP, M.si	Penata (III/C)	Penetapan
15	Ahmad lahmuddiin. U, A.Md	Penata (III/C)	Kasir 1
16	Mohammad Hidayat, SH	Penata (III/C)	Staf pelayanan
17	Hj. Suratni Nonsi SE	Penata Muda Tk.I (III/B)	Kasir Drive Thru

18	A. Andrie Pawilo S.Sos	Penata Muda Tk.I (III/B)	Staf Pelayanan
19	Moh.Rais, B.Sc	Penata Muda Tk.I (III/B)	Staf Pelayanan
20	A. Rini Heriyanti, S,Sos	Pengatur Tk.I (II/D)	Staf Pelayanan
21	Abdul Fajar, S.Sos	Pengatur Muda Tk.I (II/b)	Opsys/Opdat
22	Andi Syahraeni, SE	K2	Staff Pelayanan

Sumber : Kasubag tata usaha UPTD Pendapatan Wilayah Gowa

Berdasarkan tabel diatas penulis menyimpulkan para pegawai memiliki pendidikan tinggi dan ditempatkan sesuai dengan pendidikannya sehingga mereka mampu bekerja dengan baik. Pendidikan yang tinggi yang dimiliki oleh pegawai samsat juga diperkuat oleh Kasubag Tata Usaha NH.

Berikut hasil wawancaranya:

“....Dapat dilihat dari daftar pegawai di Kantor SAMSAT ini bahwa semua pegawai disini memiliki pendidikan yang tinggi minimal itu strata satu. Dan rata-rata pegawai disini pegawai negeri sipil, walaupun masih ada yang belum. Disini juga ada yang tamatan SMA tapi di posisinya beda seperti OB” (hasil wawancara pada tanggal 20 juli 2018)

Pendidikan merupakan faktor penting karena pendidikan yang tinggi akan mampu meningkatkan kesadaran pegawai akan pentingnya produktivitas dan dapat mendorong pegawai yang bersangkutan melakukan tindakan yang produktif. Dari hasil wawancara tersebut peneliti

menyimpulkan bahwa secara keseluruhan pendidikan pegawai SAMSAT memiliki pendidikan yang tinggi dan ditempatkan sesuai dengan pendidikannya sehingga mampu meningkatkan produktivitas kerjanya.

### 3. Keterampilan

Pada aspek ini kecakapan dan pengalaman yang dimiliki pegawai akan menghasilkan keterampilan seorang pegawai. Pegawai yang memiliki keterampilan tersebut akan bekerja lebih baik dan menggunakan fasilitas kerja dengan baik pula sehingga dapat menghasilkan pegawai yang produktif.

Keterampilan adalah salah satu aspek yang penting untuk meningkatkan produktivitas kerja pegawai. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan. Keterampilan pegawai dapat dilihat dari seberapa jauh kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan serta kemampuannya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh L sebagai wajib pajak kendaraan roda dua, bahwa:

“...pelayanan disini sudah baik dan bagus, kecepatan cara melayani pegawainya sudah baik, jika berkas-berkas kita lengkap maka penyelesaiannya atau urusannya juga cepat, kadang-kadang tidak lebih dari satu jam sudah selesai, jika antriannya tidak banyak” (hasil wawancara pada tanggal 22 juli 2018)

Senada dengan yang dikatakan NA dia mengatakan:

“..sebenarnya para pegawai sudah cepat cara pegawai dalam bekerja. Lincih dalam mengoperasikan komputer dsb. Akan tetapi saya

kurang puas dengan pelayanannya” (hasil wawancara pada tanggal 22 juli 2018)

Kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan adalah bukti nyata dari pelayanan. Oleh karena itu SAMSAT Gowa berusaha melengkapi institusinya dengan fasilitas yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, akan tetapi masih ada sarana dan prasarana yang masih kurang.

Diharapkan dengan adanya peralatan dan fasilitas tersebut pelayanan ataupun produktivitas kerja pegawai akan lebih baik. Seperti dengan adanya komputer dan alat-alat kantor lainnya bisa dilihat pegawai yang terampil dalam menggunakan atau mengoperasikan komputer. Karena kemampuan dan keterampilan adalah salah satu faktor yang mendukung dalam meningkatkan produktivitas kerja. Seperti yang dikatakan Kasubag Tata Usaha UPTD Kabupaten Gowa NH, bahwa:

“...disini pegawainya sudah mahir dan bisa mengoperasikan komputer karena mereka sudah ada skill atau pengalaman menggunakan komputer dan alat-alat lainnya. Akan tetapi sebenarnya masih ada pegawai yang kurang mahir dalam pengoperasian komputer seperti pegawai yang sudah tua-tua” (hasil wawancara pada tanggal 21 juli 2018)

Hal senada dikatakan pegawai dari Jasaraharja J, dia menjelaskan bahwa:

“...Iya dek, saya disini sebagai salah satu pegawai yang sering menggunakan alat-alat elektronik, jadi dalam mengoperasikan komputer saya sudah paham dan sudah mahir seperti pekerjaan saya memberikan penerangan SWDKLLJ dan premi asuransi, pemeriksaan premi asuransi Jasa Raharja, menetapkan SWDKLLJ atau denda serta paraf pada nota pajak, mengembalikan berkas ke sub pokja penetapan PKB dan BBN-KB. Itu semua memakai

komputer untuk mengolahnya” (hasil wawancara pada tanggal 20 juli 2018)

Dari uraian di atas dalam melaksanakan dan menjalankannya harus adanya peralatan komputerisasi dan alat alat penunjangnya. Keahlian atau keterampilan seorang pegawai sangat mendukung dalam peningkatan produktivitas kerja pegawai. Pernyataan ini dibenarkan oleh salah satu pihak Kepolisian BS, beliau mengatakan bahwa:

“...memang benar adanya keterampilan atau skill pegawai dalam mengoperasikan komputer akan mampu memberikan pelayan kepada masyarakat dengan cepat. Adanya komputer dan alat-alat penunjang lainnya akan sangat membantu dalam menjalankan tanggungjawab kami. Akan tetapi kami dari kepolisian masih kurang akan adanya komputerisasi seperti scan itu masih kurang” (hasil wawancara pada tanggal 21 juli 2018)

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa adanya sarana dan fasilitas seperti komputerisasi dapat menunjang pelayanan dan produktivitas kerja akan tetapi masih perlu penambahan sarana dan prasarana. Dengan keterampilan atau kemampuan yang dimiliki pegawai merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam peningkatan produktivitas kerja. Pegawai di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gowa ini keterampilan dalam mengoperasikan komputer sudah baik, walaupun masih ada pegawai yang masih belum mahir yaitu pegawai yang sudah tua.

## 2. Pembahasan

### A. Produktivitas Kerja Pegawai di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gowa

Berikut penulis akan membahas mengenai Produktivitas Kerja Pegawai di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gowa berdasarkan hasil pemaparan data yang didapatkan dari hasil wawancara langsung kepada setiap informan yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan teori dari Sedarmayanti (2009). Aspek atau faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja yaitu Sikap Mental meliputi: Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, dan Etika Kerja. Pendidikan dan keterampilan.

#### 1. Sikap Mental

Dalam teori Sedarmayanti (2009) sikap mental merupakan indikator pertama yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana sikap mental seorang pegawai terhadap peningkatan produktivitas kerja. berdasarkan hasil penelitian penulis, Sikap mental sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai.

Teori yang diungkapkan Sedamayanti sejalan dengan teori Simanjuntak dalam Sutrisno (2009), mengatakan bahwa sikap mental dan kemampuan fisik karyawan merupakan faktor yang bisa memperbaiki kualitas kerja pegawai. Keadaan mental pegawai maupun kemampuan fisik seorang pegawai bisa mengerjakan tanggung jawabnya dengan baik dan benar.

a. Motivasi Kerja

Motivasi kerja berperan penting dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai. Motivasi didefinisikan sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individu. Simanjuntak dalam Sutrisno (2009) juga mengungkapkan bahwa hubungan antara atasan dan bawahan sangat mempengaruhi kegiatan yang dilakukan pegawai dalam sehari-sehari. Cara bagaimana seorang atasan terhadap bawahan ikut serta dalam pencapaian tujuan organisasi, itulah pentingnya motivasi serta hubungan antara atasan dan bawahan dalam sebuah organisasi. Sikap atau perilaku saling jalin-menjalin sesama pegawai akan mampu meningkatkan produktivitas kerja pegawai dalam bekerja. Oleh karena itu jika pegawai diperlakukan secara baik, maka pegawai akan berprestasi dengan baik. Sehingga dapat berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, Motivasi dalam meningkatkan produktivitas kerja pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gowa kurang baik. Baik itu berupa penghargaan maupun hukuman. Dimana motivasinya yaitu pemberian gaji yang tinggi dan insentif yang tinggi apabila pegawai tersebut memenuhi target maupun melampaui target dalam pemungutan

pajak. Akan tetapi motivasi yang diberikan kepada pegawai akhir-akhir ini sudah jarang diberikan oleh atasannya.

Namun seharusnya sebuah motivasi yang diberikan seorang atasan kepada pegawainya sangatlah penting dalam meningkatkan produktivitas kerja seperti yang dikatakan Hasibuan (2001) mengatakan bahwa untuk mendorong produktivitas kerja meningkat salah satunya adalah melalui peningkatan pendidikan, pelatihan, motivasi kerja dan keterampilan akan mempengaruhi dan meningkatkan produktivitas kerja.

b. Disiplin Kerja

Disiplin kerja menyangkut kehadiran pegawai tepat waktu dalam bekerja, dan cepat dalam menyelesaikan tanggung jawabnya. pegawai dengan tingkat kedisiplinan yang tinggi, sikap mental yang baik, akan dapat menyelesaikan tugas dengan hasil maksimal sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan.

Tohardi (2002) juga mengungkapkan bahwa Disiplin kerja, pegawai dengan tingkat kedisiplinan yang tinggi, sikap mental yang baik, akan dapat menyelesaikan tugas dengan hasil maksimal sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan.

Hal yang sama diungkapkan oleh Sulistiyani dan Rosidah (2003), bahwa *Attitude* adalah sikap atau kebiasaan yang dimiliki seseorang. Jika kebiasaan tersebut berhubungan dengan perilaku atau sikap kerja seseorang pegawai maka akan dapat menguntungkan bagi

sebuah organisasi. Jadi bisa disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang mendukung dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, Disiplin kerja sangat mempengaruhi pegawai dalam peningkatan produktivitas kerja. Dimana pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gowa, masih ada beberapa pegawai yang datang terlambat dan tidak sesuai dengan peraturan yang telah disediakan dengan alasan tertentu.

Akan tetapi pegawai yang dikepolisian mereka mempunyai peraturan waktu tersendiri karena selain mereka bekerja di SAMSAT mereka juga bertugas di luar SAMSAT seperti dijalan dsb.

Pelayanan yang diberikan pegawai pun kurang memuaskan masyarakat, masih terdapat kesalahan-kesalahan pada saat melayani sehingga masyarakat yang mendapat pelayanan harus datang kembali untuk memperbaiki kesalahan yang dibuat pegawai.

Akan tetapi seharusnya sebuah disiplin kerja sangatlah penting untuk meningkatkan produktivitas kerja pegawai seperti yang diungkapkan Tohardi (2002) bahwa Disiplin kerja, pegawai dengan tingkat kedisiplinan yang tinggi, sikap mental yang baik, akan dapat menyelesaikan tugas dengan hasil maksimal sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan.

c. Etika Kerja

Sikap didalam melakukan suatu pelayanan atau pekerjaan sangat diutamakan, setiap pegawai harus beretika baik dan ramah dalam menjalankan pekerjaan maupun pelayanan.

Sulistiyani dan Rosidah (2003) juga mengungkapkan, bahwa *Attitude* adalah sikap atau kebiasaan yang dimiliki seseorang. Jika kebiasaan tersebut berhubungan dengan perilaku atau sikap kerja seseorang pegawai maka akan dapat menguntungkan bagi sebuah organisasi.

Seperti juga dengan yang diungkapkan Tohardi (2002) bahwa sebuah organisasi yang memiliki budaya dan etika kerja yang baik, akan mampu menciptakan produktivitas kerja yang baik. Karena dengan adanya budaya dari organisasi merupakan dasar dari terbentuknya organisasi.

Etika didalam bekerja adalah salah satu faktor yang penting untuk dapat meingkatkan mutu hasil pekerjaan yaitu perbaikan terus-menerus yaitu peningkatan mutu atau kualitas hasil pekerjaan dari semua anggota yang terlibat dalam organisasi.

Mutu yang dihasilkan berupa barang maupu jasa. Tidak hanya itu mutu jga menyangkut segala jenis kegiatan dalam sebuah organisasi. Seperti jenis kegiatan yang dilaksanakan oleh semua pihak kerja, baik pelaksana pokok maupun pelaksana tugas penunjang dalam organisasi. Peningkatan mutu ini penting secara internal maupun eksternal karena

akan terlihat dan tercermin dalam interaksi organisasi dengan lingkungannya yang pada hakikatnya turut membentuk citra organisasi dimata semua pihak organisasi ( Siagian, 2009).

Berdasarkan hasil penelitian penulis, etika dan sikap pegawai terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang baik, masih terdapat ditemui pelayanan yang kurang memuaskan masyarakat seperti masih ada beberapa pegawai yang tidak ramah pada saat melayani, masih membedakan masyarakat satu dengan yang lain.

Seharusnya etika kerja sangat penting untuk meningkatkan produktivitas kerja pegawai seperti yang dikatakan Sulistiyani dan Rosidah (2003) bahwa *Attitude* adalah sikap, etika atau kebiasaan yang di miliki seseorang. Jika kebiasaan tersebut berhubungan dengan perilaku atau sikap kerja seorang pegawai maka akan dapat menguntungkan bagi sebuah organisasi.

## 2. Pendidikan

Untuk meningkatkan produktivitas kerja atau kinerja seorang pegawai, pendidikan merupakan faktor penting karena pendidikan yang tinggi akan mampu meningkatkan kesadaran pegawai akan pentingnya produktivitas dan dapat mendorong pegawai yang bersangkutan melakukan tindakan yang produktif. Pendidikan didapatkan dari pendidikan formal maupun pendidikan non formal. Seorang pegawai yang berpendidikan pasti memiliki wawasan dan penghayatan akan pentingnya produktivitas kerja. Kualitas dan kemampuan pegawai dipengaruhi oleh tingkat pendidikan.

Perlu adanya tingkat pendidikannya, perlu adanya latihan agar pegawai dapat bekerja dengan baik.

Sulistiyani dan Rosidah (2003) mengungkapkan bahwa *Knowledge* atau pengetahuan adalah salah satu aspek atau faktor terpenting dalam pencapaian produktivitas. Pengetahuan ini pada hakikatnya seperti intelegensi pegawai, luasnya wawasan yang dimiliki pegawai serta daya pikir dan penguasaan ilmu seorang pegawai.

Dengan adanya pengetahuan yang luas dan pendidikan yang tinggi, seorang pegawai dapat diharapkan mampu melakukan pekerjaan dengan baik. Pendidikan, orang atau seseorang yang memiliki pendidikan yang lebih tinggi, mempunyai wawasan yang luas dan penghayatan akan arti pentingnya produktivitas kerja. Pendidikan tersebut dapat berupa pendidikan formal maupun pendidikan non formal. Tingginya kesadaran akan pentingnya meningkatkan produktivitas kerja akan dapat mendorong melakukan tindakan yang produktif (Tohardi, 2003)

Berdasarkan hasil penelitian penulis, pendidikan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gowa, para pegawai sudah berpendidikan tinggi bahkan rata-rata sudah ada yang menjadi pegawai negeri sipil, pendidikannya sesuai dengan posisi mereka bekerja. Jadi mereka bisa bekerja secara maksimal dan sesuai dengan harapan instansi. Mereka diposisikan bekerja sesuai dengan pendidikan yang mereka miliki.

### 3. Keterampilan

Pada aspek ini, yang diungkapkan Sedarmayanti (2009) bahwa kecakapan dan pengalaman yang dimiliki pegawai akan menghasilkan keterampilan seorang pegawai. Pegawai yang memiliki keterampilan tersebut akan bekerja lebih baik dan menggunakan fasilitas kerja dengan baik pula sehingga dapat menghasilkan pegawai yang produktif.

Penjelasan tersebut sejalan dengan yang diungkapkan oleh Sulistiyani dan Rosidah (2003) bahwa *Skills* atau keterampilan merupakan penguasaan dan kemampuan teknis yang dimiliki pegawai yang menghasilkan karya. Keterampilan yang diperoleh melalui proses belajar dan pelatihan. Keterampilan berkaitan dengan kemampuan seorang pegawai untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang bersifat teknis operasional dalam bidang tertentu.

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan. Keterampilan pegawai dapat dilihat dari seberapa jauh kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan serta kemampuannya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, keterampilan yang dimiliki setiap pegawai sudah baik dan bagus. Mereka sudah mempunyai keahlian masing-masing dan pengalaman sehingga dalam mengoperasikan komputer dan alat-alat elektronik lainnya mereka sudah terampil.

Meskipun masih ada sarana dan prasarana yang belum lengkap. Khususnya pada kepolisian, mereka masih kurang akan alat komputerisasi seperti scan dan sebagainya. Akan tetapi masih tetap bekerja secara maksimal dengan memakai alat-alat komputerisasi yang sudah disediakan. tapi masih ada pula pegawai yang kurang memiliki keterampilan dalam mengoperasikan komputer yaitu pegawai yang sudah tua.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap produktivitas kerja pegawai di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gowa, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sikap mental yang berupa Motivasi kerja yang diberikan kepada pegawai akhir-akhir ini sudah jarang diberikan oleh atasan atau pemimpin. Disiplin kerja, masih ada beberapa pegawai yang datang terlambat dan tidak sesuai dengan peraturan yang telah disediakan dengan alasan tertentu. Serta Etika kerja, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang baik, masih terdapat ditemui pelayanan yang kurang memuaskan masyarakat seperti masih ada beberapa pegawai yang tidak ramah pada saat melayani, masih membedakan masyarakat satu dengan yang lain.
2. Pendidikan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gowa, para pegawai sudah berpendidikan tinggi bahkan rata-rata sudah ada yang menjadi pegawai negeri sipil, pendidikannya sesuai dengan posisi mereka bekerja.
3. Keterampilan yang dimiliki setiap pegawai sudah baik dan bagus. Mereka sudah mempunyai keahlian masing-masing dan pengalaman. Meskipun masih ada pula pegawai yang kurang memiliki keterampilan dalam mengoperasikan komputer yaitu pegawai yang sudah tua.

## **B. Saran**

Berdasarkan atas hasil pembahasan dan kesimpulan, maka dapat disarankan bahwa produktivitas kerja pegawai di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Gowa perlu mempertahankan atau lebih meningkatkan kinerjanya. Dan perlunya memperbaiki sikap mental bagi semua pegawai sehingga dalam melaksanakan tugas pelayanan dan tanggung jawabnya bisa memuaskan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Cornic. Mc dan Tiffin. 2003. *Manajemen Kinerja*. Bandung: Alfabeta
- Creswell. John W. 2009. *Research Design ( Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed)*. Edisi ke-3. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Hasibuan, S.P Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung
- Hasibuan, S.P Malayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kusnendi. 2003. *Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PPUT.
- Lexy. J, Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Ranftl. 2000. *Tujuh Kunci Untuk Produktivitas Tinggi*, dalam Timpe, A. *seri Manajemen Sumber Daya Manusia: Produktivitas*. Jakarta: Gramedia
- Sadili, Samsuddin. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia
- Siagian, Sondang.P. 2009. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta PT Rineka Cipta
- Siagian, Sondang.P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta PT Rineka Cipta
- Sinungan, Muchdarsya. 2009. *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Edisi ketiga*. Jakarta: Mandar Maju
- Tohardi, Ahmad. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Tanjung Putra. Bandung: Mandar maju

Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat

Yuniarsih, Tjutju & Suwatno. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta

### **Peraturan**

Peraturan Pemerintah. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik*

### **Internet**

<https://www.slideshare.net/muhammadridwanali/konsep-audit> Profil Samsat Gowa (diakses pada 20 maret 2018)

<http://gowakab.go.id> Peta Administrasi Kabupaten Gowa (diakses pada 20 juli 2018)



# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus Tamalatea : Jl. Sultan Alauddin Km. 7 Makassar 90221  
Telp. 0411 - 866972 Ps. 25 Faks. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 0909/FSP/A.1-VIII/VII/1439 H/2018 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 : Ratna Dewi  
Stambuk : 10561 05046 14  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Lokasi Penelitian : Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SamSat) Kabupaten Gowa  
Judul Skripsi : **“Produktivitas Kerja Pegawai Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SamSat) Kabupaten Gowa”**

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.  
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 02 Juli 2018



Dekan,  
Ub. Wakil Dekan I

**Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si**  
NBM : 1084 366



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENDAPATAN WILAYAH GOWA  
Jl. Tumanurung No.17 No. Telp (0411) 886785  
Sungguminasa

Sungguminasa, 19 Juli 2018

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fak. Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Muhammadiyah Makassar  
di-

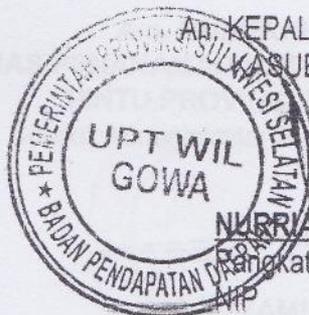
Tempat

Nomor : 422.21/0879/UPTP/VII/2018  
Lamp. :-  
Perihal : Izin Melakukan Penelitian.

Dengan Hormat,

Membalas Surat Bapak Nomor : 0909/FSP/A.1-VII/1439 H/2018 M tanggal 02 Juli 2018 perihal Permohonan Melakukan Penelitian untuk melengkapi data dalam rangka penulisan Skripsi, maka kami sampaikan kepada Bapak bahwa Instansi kami bersedia menerima Mahasiswi Bapak untuk melakukan Penelitian dengan judul skripsi " **Produktivitas Kerja Pegawai Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Gowa**".

Demikian penyampaian kami, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.



AB KEPALA UPT PENDAPATAN WIL. GOWA  
SUBAG TATA USAHA

*Nurria Harahap*  
**NURRIA HARAHAP, SE**

Rangkat : PENATA

NIP : 19770901 200901 2 002



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**NAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 9318/S.01/PTSP/2018  
Aspek :  
Materi : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Bupati Gowa

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1498/Izn-5/C.4-VIII/VII/37/2018 tanggal 04  
2018 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **RATNA DEWI**  
Nomor Pokok : 105610504614  
Program Studi : Ilmu Adm. Negara  
Perusahaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259, Makassar

bertujuan untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan  
judul:

**PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP  
(SAMSAT) KABUPATEN GOWA"**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **10 Juli s/d 07 Agustus 2018**

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

Salinan Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 10 Juli 2018

**A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU**  
**PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

**A.M. YAMIN, SE., MS.**

Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip : 19610513 199002 1 002



**PEMERINTAH KABUPATEN GOWA**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jln. Mesjid Raya No. 30. Telepon. 884637. Sungguminasa – Gowa

Sungguminasa, 18 Juli 2018

Kepada

Yth. Ka. Kantor SAMSAT Gowa

Di-

Tempat

Nomor : 070/120/BKB.P/2018

Lamp : -

Perihal : Rekomendasi Penelitian

Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel  
Nomor: 9318/S.01/PTSP/2018 tanggal 10 Juli 2018 tentang Rekomendasi Penelitian.

Dengan ini disampaikan kepada saudara bahwa yang tersebut di bawah ini:

Nama : **RATNA DEWI**  
Tempat/Tanggal Lahir : Barru, 19 Juni 1995  
Jenis kelamin : Perempuan  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)  
Alamat : Jl. Poros Barombong Kab. Gowa

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi/Tesis di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul **"PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KABUPATEN GOWA"**

Selama : 10 Juli s/d 07 Agustus 2018  
Pengkikut : Tidak Ada

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan tersebut dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Cq. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab.Gowa;
2. Penelitian/Pengambilan Data tidak menyimpang dari izin yang diberikan.;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) Eksemplar copy hasil penelitian kepada Bupati Gowa Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab.Gowa.

Demikian disampaikan dan untuk lancarnya pelaksanaan dimaksud diharapkan bantuan seperlunya.

An. BUPATI GOWA  
KEPALA BADAN,



**DRS. BAHARUDDIN.T**

Pangkat : Pembina Utama Muda

N.P. 19600124 197911 1 001

**Tembusan :**

1. Bupati Gowa (sebagai laporan);

2. Ketua DPRD Kabupaten Gowa