KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI PADA BAGIAN PENGEMBANGAN USAHA LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA STASIUN KALIMANTAN BARAT

LAPORAN AKHIR

JULI SHELIASA
NIM : E0061231025

Progam Studi Administrasi Perkantoran

PROGAM DIPLOMA III

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI PADA BAGIAN PENGEMBANGAN USAHA LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA STASIUN KALIMANTAN BARAT

Untuk memenuhi persyaratan

Kelulusan program diploma III

JULI SHELIASA
NIM : E0061231025

Progam Studi Administrasi Perkantoran

PROGAM DIPLOMA III

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI PADA BAGIAN PENGEMBANGAN USAHA DI LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA STASIUN KALIMANTAN BARAT

Tanggung jawab yuridis pada :

Diajukan Oleh :

JULI SHELIASA
NIM : E0061231025

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing Laporan Akhir

Pontianak, 2026

Deni Darmawan,S.E,M.Si
NIP.197306092007011001

HALAMAN PENGESAHAN

KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI PADA BAGIAN PENGEMBANGAN USAHA DI LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA STASIUN KALIMANTAN BARAT

Tanggung Jawab Yuridis Pada :

JULI SHELIASA
NIM : E0061231025

Yang Telah Disidangkan

Pada Tanggal 10 September 2026

Deni Darmawan,S.E,M.Si
NIP.197306092007011001 Pembimbing .....

Nawang Aviani,S.S.T.,M.A.P.
NIP.199207252022032016 Penguji .....

Pontianak, 10 September 2026

Dekan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik

Universitas tanjungpura

Dr.Herlan,S.Sos,M.Si
NIP. 197205212200604100 1

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	:	Juli Sheliasa
Tempat dan Tanggal Lahir	:	Wonosobo, 19 juli 2005
Nim	:	E0061231025
Jurusan Prodi	:	Administrasi Perkantoran D3
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir yang saya tulis ini merupakan hasil karya sendiri, bukan di buat orang lain dan belum pernah di ajukan untuk memproleh gelar ahli madya di progam studi, fakulta atau perguruan tinggi yang lain sepanjang sepengetahuan saya, dalam laporan akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernh di tulis atau di terbitkan oleh orang lain atau instusi lain, kecuali yang secara tertulis di acu dlam laporan akhir ini saya cantumkan dalam daftar Pustaka di laporan akhir ini.

Pontianak 10 September 2026

Yang Membuat Pernyataan,



LI SHELIASA

NIM : E0061231025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia,jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya ”

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Almarhum Ayah tercinta, Rahmat, yang semasa hidupnya telah memberikan kasih sayang, doa, serta pelajaran berharga yang selalu menjadi inspirasi dan motivasi bagi penulis dalam menjalani kehidupan serta meraih pendidikan.
2. Ibu tercinta, Kholimah, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, serta semangat yang tiada henti kepada penulis hingga dapat menyelesaikan pendidikan dan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Basuki yang selalu memberikan perhatian, dukungan, doa, dan motivasi kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Babe Petrus Alit dan Mami Yasinta Marta yang senantiasa memberikan kasih sayang, perhatian, dukungan, doa, serta semangat kepada penulis dalam setiap langkah perjalanan pendidikan.

5. Abang tersayang, Widodo, kakak tercinta Rahma Delvi Isueni, serta ponakan tercinta Windy Eka Putri Novira yang selalu memberikan dukungan, kebahagiaan, dan semangat kepada penulis.
6. Pembimbing saya yang senantiasa mengajarkan dan memberikan arahan yang berkaitan dengan hal akademik dan banyak membantu saya dalam pengerjaan Laporan Akhir ini, yaitu Bapak Deni Darmawan,S.E,M.Si
7. Sahabat-sahabat tercinta, Restu, Gley, Kathleen, Enda, Suvensia, Dea, ayong sopie, Nazua, Manda, Frizka, Abelia yang selalu hadir memberikan dukungan, doa, motivasi, serta menemani penulis dalam suka maupun duka selama masa perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu, mendukung, dan mendoakan penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Semoga segala kebaikan, bantuan, dan dukungan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Aamiin Ya Rabbal ’Alamin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul **"Kinerja Pelayanan Administrasi pada Bagian Pengembangan Usaha TVRI Stasiun Kalimantan Barat"** dengan baik dan tepat waktu.

Penyusunan laporan akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III (D3) Progam Studi Admistrasi Perkantoran di Universitas Tanjungpura Pontianak.

Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis banyak memperoleh bantuan, dukungan, arahan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Herlan, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Dea Varanida, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Ketua Progam Studi Administrasi Perkantoran yang telah memberikan arahan dan dukungan selama proses perkuliahan.
3. Seluruh staf dan karyawan TVRI Stasiun Kalimantan Barat khususnya pada bagian Pengembangan Usaha yang telah membantu penulis dalam memperoleh data dan pengalaman selama kegiatan PKL berlangsung.
4. Seluruh dosen, staf akademik, dan tata usaha di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

5.Seluruh teman-teman perkuliahan Program Studi Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah menjadi bagian dari perjalanan pendidikan penulis, memberikan dukungan, kebersamaan, serta kenangan yang berharga.

6.Teman-teman PKL dan seluruh teman seperjuangan yang selalu memberikan bantuan dan semangat selama proses penyusunan laporan.

Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan akhir ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca, khususnya bagi mahasiswa yang akan menyusun laporan akhir di kemudian hari.

Pontianak 10 September 2026

juli sheliasa

penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iii**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **x**

BAB 1 PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan dan Manfaat Penulisan 6
1.2.1 Tujuan Penulisan 6
1.2.2 Manfaat Penulisan 6
1.3 Tinjauan Pustaka 7
1.3.1 Administrasi 7
1.3.2 Administrasi Perkantoran 7
1.3.3 Pelayanan Administrasi 8
1.3.4 Kinerja 9
1.3.5 Kinerja Pelayanan Administrasi 9
1.3.6 Faktor-Faktor yang Berkaitan dengan Kinerja 10
1.3.7 Teori Kinerja Menurut Hasibuan 10
1.3.8 Indikator Kinerja Menurut Hasibuan 11
1.3.9 Kerangka Pembahasan Kinerja Pelayanan Administrasi 13
1.4 Metode Penulisan 14
1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data 14
1.4.2 Teknik Analisis Data 16

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PRAKTEK KERJA LAPANGAN 18
2.1 Profil Lokasi Magang PKL 18

2.2. Visi dan Misi 23
2.2.1 Visi 23
2.2.2 Misi 23
2.3 Struktur Organisasi.....24
2.4 Tugas Pokok dan Fungsi 26
2.4.1 Tugas Pokok 26
2.5 Prosedur dan Layanan 31

BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN 33
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) 33
3.2 Analisis Data 38
3.2.1 Kualitas Kerja.....38
3.2.2 Kuantitas Kerja.....39
3.2.3 Tanggung Jawab.....40
3.2.4 Kerja Sama 41
3.2.5 Kedisiplinan 42
3.3 Kendala yang Dihadapi Selama PKL.....43
3.4 Upaya Mengatasi Kendala Selama PKL 44

BAB IV PENUTUP 45
4.1 Kesimpulan 45
4.2 Saran.....47
DAFTAR PUSTAKA.....48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Lokasi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Kalimantan Barat 18
Gambar 2.2 Bangunan Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Kalimantan Barat 19

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Logbook/Uraian Kegiatan Magang.....34

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi merupakan salah satu unsur penting dalam mendukung pelaksanaan kegiatan organisasi. Administrasi berkaitan dengan proses pengelolaan berbagai kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Pelaksanaan administrasi meliputi kegiatan pengelolaan informasi, surat-menyurat, dokumen, pencatatan, serta kegiatan lainnya yang mendukung kelancaran pekerjaan dalam organisasi.

Administrasi perkantoran merupakan bagian dari kegiatan administrasi yang berhubungan dengan pelaksanaan pekerjaan kantor. Kegiatan tersebut dapat berupa pengelolaan surat, dokumen, informasi, pencatatan, dan pelayanan administrasi. Pelaksanaan administrasi perkantoran membutuhkan ketelitian dan keteraturan agar informasi maupun dokumen yang diperlukan dapat tersedia sesuai dengan kebutuhan pekerjaan.

Menurut Karyoto (2022), administrasi berkaitan dengan proses pengelolaan kegiatan organisasi yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Administrasi membutuhkan pengaturan terhadap pekerjaan dan sumber daya yang tersedia agar kegiatan organisasi dapat berjalan secara terarah. Sejalan dengan hal tersebut, Sedarmayanti (2023) menjelaskan bahwa kegiatan administrasi perkantoran berkaitan dengan pengelolaan berbagai pekerjaan dan informasi yang diperlukan untuk mendukung kegiatan organisasi.

Dalam pelaksanaan kegiatan administrasi, sumber daya manusia memiliki peranan penting karena pegawai merupakan pihak yang melaksanakan pekerjaan administrasi. Pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai berkaitan dengan kinerja yang dihasilkan. Kinerja menjadi salah satu aspek yang dapat digunakan untuk melihat bagaimana seorang pegawai melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Mangkunegara (2022), kinerja berkaitan dengan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja dapat menjadi gambaran mengenai hasil pekerjaan yang telah dilaksanakan oleh pegawai. Kasmir (2022) juga menjelaskan bahwa kinerja berkaitan dengan hasil dan perilaku kerja yang dicapai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pada periode tertentu.

Kinerja dalam pelayanan administrasi tidak hanya berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga berkaitan dengan kualitas hasil pekerjaan, tanggung jawab pegawai, kemampuan bekerja sama, dan kedisiplinan dalam melaksanakan pekerjaan. Oleh karena itu, kinerja pelayanan administrasi perlu dilihat berdasarkan beberapa aspek yang dapat menggambarkan pelaksanaan pekerjaan pegawai secara menyeluruh.

Dalam penulisan ini, teori yang digunakan sebagai dasar untuk menganalisis kinerja pelayanan administrasi adalah teori Hasibuan (2021). Penggunaan teori Hasibuan dipilih agar pembahasan kinerja memiliki dasar yang konsisten dari tujuan, metode pengumpulan data, hingga pembahasan pada BAB III. Indikator

yang digunakan meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerja sama, dan kedisiplinan.

Kualitas kerja berkaitan dengan ketelitian, kecermatan, dan ketepatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Dalam kegiatan administrasi, kualitas kerja dapat dilihat dari ketepatan penyusunan surat, kelengkapan dokumen, ketelitian pencatatan, serta ketepatan informasi yang digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan. Kualitas kerja perlu diperhatikan karena pekerjaan administrasi berhubungan dengan informasi dan dokumen yang menjadi pendukung kegiatan organisasi.

Kuantitas kerja berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai dalam waktu tertentu. Dalam pelayanan administrasi, kuantitas kerja dapat dilihat dari kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, seperti penyusunan surat, pengelolaan dokumen kerja sama, pencatatan kegiatan, penyusunan dokumen pendukung, dan pekerjaan administrasi lainnya.

Tanggung jawab berkaitan dengan kesungguhan pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan serta mempertanggungjawabkan hasil pekerjaannya. Dalam pelayanan administrasi, tanggung jawab dapat dilihat dari pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dan penyelesaian pekerjaan yang menjadi bagian dari tugas pegawai.

Kerja sama berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam bekerja bersama dan berkomunikasi dengan pihak lain dalam menyelesaikan pekerjaan. Pelaksanaan pelayanan administrasi pada Bagian Pengembangan Usaha dapat melibatkan pihak

lain sehingga penyampaian informasi dan komunikasi menjadi bagian yang mendukung pelaksanaan pekerjaan.

Kedisiplinan berkaitan dengan kepatuhan pegawai terhadap ketentuan, prosedur, dan waktu dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam pelayanan administrasi, kedisiplinan dapat dilihat dari ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan dan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku.

Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia (LPP TVRI) Stasiun Kalimantan Barat merupakan salah satu satuan kerja TVRI yang dalam pelaksanaan kegiatannya didukung oleh beberapa bagian dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Salah satu bagian tersebut adalah Bagian Pengembangan Usaha.

Bagian Pengembangan Usaha mempunyai kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan kerja sama dan kemitraan. Berdasarkan uraian dalam gambaran umum lokasi PKL, Bagian Pengembangan Usaha melaksanakan kegiatan seperti pengelolaan administrasi kemitraan, pelayanan kepada mitra, penyusunan surat-menyurat, pengelolaan dokumen kerja sama, serta kegiatan yang berkaitan dengan kerja sama dengan berbagai pihak.

Berdasarkan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Bagian Pengembangan Usaha TVRI Stasiun Kalimantan Barat, penulis mengamati berbagai kegiatan administrasi, antara lain penyusunan surat, pengelolaan dokumen kerja sama, pencatatan kegiatan kerja sama, penyusunan surat kepada pihak yang berkepentingan, penyusunan rundown kegiatan, serta pendokumentasian kegiatan.

Kegiatan tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan administrasi merupakan bagian yang mendukung pelaksanaan tugas pada Bagian Pengembangan Usaha. Pelaksanaan pekerjaan tersebut membutuhkan kualitas hasil kerja yang baik, kemampuan menyelesaikan pekerjaan, tanggung jawab, kerja sama, dan kedisiplinan.

Selama melaksanakan PKL, penulis menemukan kondisi ketika informasi yang diperlukan dalam pelaksanaan pekerjaan belum dikonfirmasi kepada pihak yang bersangkutan. Kondisi tersebut menyebabkan informasi perlu dikonfirmasi kembali agar pekerjaan dapat dilaksanakan berdasarkan informasi yang sesuai. Temuan tersebut merupakan kondisi yang penulis temukan selama melakukan pengamatan terhadap kegiatan administrasi dan berkaitan dengan indikator kerja sama.

Temuan tersebut tidak dimaksudkan untuk menyatakan bahwa komunikasi pada Bagian Pengembangan Usaha secara keseluruhan tidak berjalan dengan baik. Temuan tersebut hanya menjadi salah satu kondisi yang ditemukan penulis selama pelaksanaan PKL dan selanjutnya digunakan sebagai data dalam pembahasan indikator kerja sama.

Dengan demikian, penulisan ini tidak memfokuskan pembahasan pada masalah koordinasi antarbagian, meningkatnya beban administrasi, maupun sistem pengarsipan sebagai masalah utama, karena hal tersebut bukan merupakan temuan yang didukung oleh data penulis. Pembahasan difokuskan pada kinerja pelayanan administrasi berdasarkan lima indikator teori Hasibuan (2021).

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk membahas kinerja pelayanan administrasi pada Bagian Pengembangan Usaha TVRI Stasiun Kalimantan Barat berdasarkan kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerja sama, dan kedisiplinan. Data yang digunakan diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.

Atas dasar uraian tersebut, penulis menyusun Laporan Akhir dengan judul:

"Kinerja Pelayanan Administrasi Pada Bagian Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Stasiun Kalimantan Barat."

1.2 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.2.1 Tujuan Penulisan

Untuk mendeskripsikan kinerja pelayanan administrasi pada Bagian Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Stasiun Kalimantan Barat berdasarkan indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerja sama, dan kedisiplinan menurut Hasibuan (2021).

1.2.2 Manfaat Penulisan

1. Bagi TVRI Stasiun Kalimantan Barat
1. Hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi mengenai pelaksanaan kinerja pelayanan administrasi pada Bagian Pengembangan Usaha TVRI Stasiun Kalimantan Barat.
2. Bagi Program Studi Administrasi Perkantoran
3. Hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dalam memahami penerapan administrasi perkantoran, khususnya mengenai kinerja pelayanan administrasi.

4. Bagi Penulis
5. Penulisan ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan pemahaman penulis dalam menerapkan pengetahuan administrasi perkantoran yang diperoleh selama perkuliahan melalui kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

1.3 Tinjauan Pustaka

1.3.1 Administrasi

Administrasi merupakan kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan berbagai pekerjaan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Administrasi diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan organisasi karena membantu mengatur pekerjaan, informasi, dan dokumen yang diperlukan.

Menurut Karyoto (2022), administrasi berkaitan dengan proses pengelolaan kegiatan organisasi secara teratur untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengelolaan tersebut membutuhkan pengaturan terhadap pekerjaan dan sumber daya agar kegiatan organisasi dapat berjalan secara terarah.

Berdasarkan pengertian tersebut, administrasi dalam penulisan ini dipahami sebagai kegiatan pengelolaan pekerjaan dan informasi yang dilakukan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan organisasi.

1.3.2 Administrasi Perkantoran

Administrasi perkantoran merupakan kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pekerjaan kantor untuk mendukung kegiatan organisasi. Kegiatan tersebut meliputi pengelolaan surat, dokumen, informasi, pencatatan, dan pekerjaan lain yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2023), administrasi perkantoran berkaitan dengan pengelolaan pekerjaan dan informasi perkantoran yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan organisasi. Pelaksanaan administrasi yang teratur dapat membantu pekerjaan berjalan secara lebih sistematis.

Pada Bagian Pengembangan Usaha TVRI Stasiun Kalimantan Barat, administrasi perkantoran dapat dilihat melalui berbagai kegiatan seperti pengelolaan surat, dokumen kerja sama, pencatatan kegiatan, penyusunan dokumen pendukung, serta kegiatan administrasi lainnya.

1.3.3 Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi merupakan kegiatan pelayanan yang berkaitan dengan pengelolaan informasi, dokumen, dan pekerjaan administrasi untuk memenuhi kebutuhan pelaksanaan kegiatan organisasi.

Pelayanan administrasi membutuhkan ketelitian dan ketepatan dalam melaksanakan pekerjaan karena informasi dan dokumen yang dihasilkan digunakan untuk mendukung kegiatan organisasi. Pelayanan administrasi juga membutuhkan pegawai yang mampu melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Pada Bagian Pengembangan Usaha TVRI Stasiun Kalimantan Barat, pelayanan administrasi berkaitan dengan kegiatan administrasi yang mendukung pengelolaan kerja sama dan kemitraan, seperti penyusunan surat, pengelolaan dokumen kerja sama, pencatatan kegiatan, dan dokumen pendukung lainnya.

1.3.4 Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya. Kinerja berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya.

Menurut Mangkunegara (2022), kinerja berkaitan dengan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kinerja berkaitan dengan hasil pekerjaan yang dicapai dalam pelaksanaan tugas.

Kasmir (2022) menjelaskan bahwa kinerja berkaitan dengan hasil dan perilaku kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya pada periode tertentu.

Berdasarkan pendapat tersebut, kinerja dalam penulisan ini dipahami sebagai hasil dan pelaksanaan pekerjaan pegawai dalam menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan tanggung jawabnya.

1.3.5 Kinerja Pelayanan Administrasi

Kinerja pelayanan administrasi merupakan hasil dan pelaksanaan pekerjaan pegawai dalam menjalankan kegiatan administrasi untuk mendukung kegiatan organisasi. Kinerja pelayanan administrasi dapat dilihat dari bagaimana pegawai melaksanakan tugas serta hasil pekerjaan yang dihasilkan.

Kinerja pelayanan administrasi pada Bagian Pengembangan Usaha TVRI Stasiun Kalimantan Barat dapat dilihat dari pelaksanaan berbagai kegiatan administrasi yang mendukung pekerjaan bagian tersebut, seperti pengelolaan surat,

dokumen kerja sama, pencatatan kegiatan, penyusunan dokumen pendukung, dan kegiatan administrasi lainnya.

1.3.6 Faktor-Faktor yang Berkaitan dengan Kinerja

Kinerja pegawai dalam suatu organisasi berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek yang berhubungan dengan pelaksanaan pekerjaan.

Dalam penulisan ini, pembahasan faktor yang berkaitan dengan kinerja tidak digunakan sebagai indikator tambahan dalam analisis. Pembahasan tetap diarahkan pada indikator yang telah ditetapkan berdasarkan teori Hasibuan (2021), sehingga tidak menambah variabel atau teori lain di luar fokus penulisan.

Dengan demikian, faktor atau konsep pendukung yang dikemukakan oleh sumber lain digunakan hanya untuk memperkuat pemahaman mengenai kinerja, sedangkan dasar analisis pada BAB III tetap menggunakan lima indikator Hasibuan (2021).

1.3.7 Teori Kinerja Menurut Hasibuan

Menurut Hasibuan (2021), kinerja berkaitan dengan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan berdasarkan kemampuan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu.

Teori Hasibuan (2021) digunakan sebagai landasan utama dalam penulisan ini karena sesuai dengan tujuan penulisan yang berfokus pada pendeskripsian kinerja pelayanan administrasi. Penggunaan satu teori utama dimaksudkan agar

terdapat konsistensi antara latar belakang, tujuan, metode pengumpulan data, analisis data, dan pembahasan.

Berdasarkan teori Hasibuan (2021), kinerja dalam penulisan ini dibahas melalui lima indikator, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerja sama, dan kedisiplinan.

1.3.8 Indikator Kinerja Menurut Hasibuan

1. Kualitas Kerja

   Kualitas kerja berkaitan dengan mutu hasil pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai. Kualitas kerja dapat dilihat dari ketelitian, kecermatan, ketepatan, dan kesesuaian hasil pekerjaan dengan tugas yang diberikan.

   Dalam pelayanan administrasi, kualitas kerja dapat dilihat dari ketepatan penyusunan surat, kelengkapan dokumen kerja sama, ketelitian pencatatan, dan ketepatan informasi yang digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan.

   Pada Bagian Pengembangan Usaha TVRI Stasiun Kalimantan Barat, indikator kualitas kerja akan digunakan untuk melihat bagaimana pegawai melaksanakan pekerjaan administrasi dan menghasilkan dokumen atau informasi yang diperlukan dalam kegiatan kerja sama dan administrasi.

2. Kuantitas Kerja

   Kuantitas kerja berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai dalam waktu tertentu.

   Dalam pelayanan administrasi, kuantitas kerja dapat dilihat dari kemampuan pegawai menyelesaikan berbagai pekerjaan administrasi, seperti

surat-menyurat, dokumen kerja sama, pencatatan kegiatan, penyusunan dokumen pendukung, dan pekerjaan administrasi lainnya.

Indikator kuantitas kerja digunakan untuk mendeskripsikan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan administrasi yang menjadi tanggung jawabnya.

3. Tanggung Jawab

Tanggung jawab berkaitan dengan kesungguhan pegawai dalam melaksanakan tugas dan mempertanggungjawabkan hasil pekerjaannya.

Dalam pelayanan administrasi, tanggung jawab dapat dilihat dari kesediaan pegawai menyelesaikan pekerjaan, melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab, serta menjaga dan mengelola dokumen yang berkaitan dengan pekerjaan.

Indikator tanggung jawab digunakan untuk mendeskripsikan bagaimana pegawai melaksanakan pekerjaan yang diberikan pada Bagian Pengembangan Usaha TVRI Stasiun Kalimantan Barat.

4. Kerja Sama

Kerja sama berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam bekerja bersama dan berkomunikasi dengan pihak lain untuk menyelesaikan pekerjaan.

Dalam pelayanan administrasi, kerja sama diperlukan karena terdapat pekerjaan yang membutuhkan komunikasi dengan pihak lain. Penyampaian informasi yang jelas dan konfirmasi kepada pihak yang bersangkutan menjadi bagian dari pelaksanaan kerja sama.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama PKL, terdapat kondisi ketika informasi yang diperlukan belum dikonfirmasi kepada pihak yang bersangkutan

sehingga perlu dilakukan konfirmasi kembali. Kondisi tersebut akan dibahas sebagai salah satu data dalam indikator kerja sama.

5. Kedisiplinan

Kedisiplinan berkaitan dengan kepatuhan pegawai terhadap peraturan, prosedur, dan ketentuan yang berlaku dalam melaksanakan pekerjaan.

Dalam pelayanan administrasi, kedisiplinan dapat dilihat dari ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, kepatuhan terhadap prosedur, dan konsistensi dalam melaksanakan tugas.

Indikator kedisiplinan digunakan untuk mendeskripsikan pelaksanaan tugas pegawai pada Bagian Pengembangan Usaha TVRI Stasiun Kalimantan Barat sesuai dengan ketentuan dan tanggung jawab yang diberikan.

1.3.9 Kerangka Pembahasan Kinerja Pelayanan Administrasi

Berdasarkan uraian tinjauan pustaka, pembahasan kinerja pelayanan administrasi pada Bagian Pengembangan Usaha TVRI Stasiun Kalimantan Barat diarahkan pada lima indikator menurut Hasibuan (2021), yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerja sama, dan kedisiplinan.

Kelima indikator tersebut digunakan sebagai dasar dalam menghubungkan teori dengan data dan fakta yang diperoleh di lapangan. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.

Dengan demikian, pembahasan pada BAB III disusun berdasarkan sistematika kelima indikator tersebut. Setiap indikator akan dibahas berdasarkan

teori Hasibuan (2021), kemudian dihubungkan dengan hasil observasi, hasil wawancara, dan dokumentasi yang tersedia.

1.4 Metode Penulisan

Metode penulisan merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh dan menguraikan data yang diperlukan dalam penyusunan Laporan Akhir. Penulisan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk memberikan gambaran mengenai kinerja pelayanan administrasi pada Bagian Pengembangan Usaha TVRI Stasiun Kalimantan Barat berdasarkan kondisi yang ditemukan di lapangan.

Data dalam penulisan diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan. Data tersebut kemudian dianalisis berdasarkan lima indikator kinerja menurut Hasibuan (2021), yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerja sama, dan kedisiplinan.

1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kinerja pelayanan administrasi pada Bagian Pengembangan Usaha TVRI Stasiun Kalimantan Barat. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan administrasi yang berlangsung selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan pada Bagian Pengembangan Usaha TVRI Stasiun Kalimantan Barat.

Dasar data observasi dalam penulisan ini adalah hasil pengamatan langsung penulis selama melaksanakan PKL. Pengamatan diarahkan pada kegiatan yang berkaitan

dengan pelaksanaan pekerjaan administrasi dan lima indikator kinerja menurut Hasibuan (2021).

Observasi dilakukan terhadap:

a. pelaksanaan pekerjaan administrasi yang berkaitan dengan kualitas kerja

b. jumlah dan penyelesaian pekerjaan yang berkaitan dengan kuantitas kerja

c. pelaksanaan tugas dan penyelesaian pekerjaan yang berkaitan dengan tanggung jawab;

d. komunikasi dan kerja sama dalam pelaksanaan pekerjaan; dan

e. ketepatan waktu serta kepatuhan terhadap ketentuan yang berkaitan dengan kedisiplinan.

Salah satu hasil pengamatan yang berkaitan dengan indikator kerja sama adalah adanya kondisi ketika informasi yang diperlukan belum dikonfirmasi kepada pihak yang bersangkutan sehingga perlu dilakukan konfirmasi kembali.

Alat yang digunakan dalam observasi telepon genggam untuk mendokumentasikan kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan PKL.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi secara langsung mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi pada Bagian Pengembangan Usaha TVRI Stasiun Kalimantan Barat.

Informan ditentukan secara spesifik berdasarkan keterlibatan dan pengetahuannya terhadap pelaksanaan pekerjaan pada Bagian Pengembangan Usaha. Informan yang dipilih adalah Ketua Tim Bagian Pengembangan Usaha,

karena memiliki keterlibatan dalam pelaksanaan dan pengelolaan pekerjaan pada bagian tersebut.

Wawancara diarahkan pada lima indikator kinerja menurut Hasibuan (2021), yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerja sama, dan kedisiplinan. Wawancara juga digunakan untuk memperoleh penjelasan dan melakukan konfirmasi terhadap informasi yang diperoleh melalui observasi.

Alat yang digunakan dalam wawancara berupa pedoman pertanyaandan telepon genggam apabila diperlukan untuk mendokumentasikan kegiatan wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen dan foto yang berkaitan dengan kegiatan administrasi pada Bagian Pengembangan Usaha TVRI Stasiun Kalimantan Barat.

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung terhadap hasil observasi dan wawancara. Dokumentasi yang digunakan disesuaikan dengan data yang tersedia selama pelaksanaan PKL, seperti surat masuk dan surat keluar, dokumen kerja sama, buku laporan kerja sama, rundown kegiatan, dan dokumentasi kegiatan administrasi.

1.4.2 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan dengan menguraikan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi berdasarkan kondisi yang ditemukan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.

Data yang diperoleh dikumpulkan, diseleksi, dan dikelompokkan sesuai dengan fokus penulisan. Selanjutnya, data dianalisis berdasarkan lima indikator kinerja menurut Hasibuan (2021), yaitu:

1. kualitas kerja
2. kuantitas kerja
3. tanggung jawab
4. kerja sama
5. kedisiplinan.

Data hasil observasi digunakan untuk menggambarkan kondisi yang diamati secara langsung oleh penulis. Data hasil wawancara digunakan untuk memperoleh informasi dari informan yang memiliki keterlibatan dan pengetahuan mengenai pelaksanaan pekerjaan. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung terhadap hasil observasi dan wawancara.