

ANALISIS PENGUKURAN DAN STANDAR WAKTU KERJA PADA PELAYANAN PEMBUATAN SURAT DI KANTOR CAMAT KECAMATAN MAKARTI JAYA (STUDI KASUS KABUPATEN BANYUASIN)

*Eni Cahyani*¹⁾, *Wulan Indriani*²⁾

¹⁾ Dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

²⁾ Dosen program Studi Administrasi Politeknik Anika Palembang

Email : ¹⁾ *eniegan@gmail.com*

INFORMASI ARTIKEL

Submitted:
13/05/2022

Revised:
26/05/2022

Accepted:
24/06/2022

Online-Published:
30/06/2022

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui standar waktu pembuatan surat dan menganalisa tata cara pengukuran waktu standar pembuatan surat pada kantor Camat Kecamatan Makarti Jaya sehingga membangun efektifitas kerja pegawai di kantor tersebut pada akhirnya meningkatkan pelayanan khususnya dalam kegiatan administrasi. Pelaksanaan penelitian menggunakan metode library research dan field research, data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder dengan Teknik analisis data menggunakan pengukuran waktu standar. Hasil yang diperoleh Waktu normal per elemen kerja untuk pembuatan perencanaan konsep surat keluar adalah 0,567 menit dan waktu standar selanjutnya adalah 0,646 menit. Waktu normal persetujuan surat adalah 0,561 menit dan menghasilkan waktu standar 0,631 menit. Waktu normal penomoran surat membutuhkan waktu 0,638 menit dan menghasilkan waktu standar 0,717 menit. Waktu normal mengetik konsep surat 0,541 menit dan menghasilkan waktu standar 0,617 menit. Waktu normal Penandatanganan surat membutuhkan waktu 0,597 menit dan menciptakan waktu standar 0,671 menit. Waktu normal Pemberian cap stempel membutuhkan waktu 0,595 menit dan menghasilkan waktu standar 0,678 menit. Waktu normal Mengagendakan surat selama 0,541 menit dan menghasilkan waktu standar 0,617 menit. Dari hasil pengamatan dan berbagai data yang telah didapat maka proses pembuatan surat keluar memperoleh waktu standar selama 4,577 menit.

Kata Kunci: Waktu Normal, Waktu Standar dan Pengukuran

ABSTRACT

This study aims to determine the standard time for making letters and to analyze the procedures for measuring the standard time of making letters at the Makarti Jaya Subdistrict Head Office so as to build the effectiveness of the work of employees in the office in the end to improve services, especially in administrative activities. The implementation of the research uses library research and field research methods, the data used are primary and secondary data with data analysis techniques using standard time measurements. The results obtained The normal time per work element for planning the concept of outgoing letters is 0.567 minutes and the next standard time is 0.646 minutes. The normal time for letter approval is 0.561 minutes and the standard time is 0.631 minutes. The normal time of letter numbering takes 0.638 minutes and produces a standard time of 0.717 minutes. The normal time for typing letter drafts is 0.541 minutes and the standard time is 0.617 minutes. Normal time Signing a letter takes 0.597 minutes and creates a standard time of 0.671 minutes. Normal time Stamping takes 0.595 minutes and produces a standard time of 0.678 minutes. Normal time Scheduled a letter for 0.541 minutes and resulted in a standard time of 0.617 minutes. From the results of observations and various data that have been obtained, the process of making outgoing letters obtains a standard time of 4,577 minutes.

Keywords: Normal Time, Standard Time and Measurement

A. PENDAHULUAN

Rendahnya kualitas sumber daya manusia (SDM), merupakan masalah

mendasar yang dapat menggagalkan pergantian peristiwa dan perkembangan ekonomi publik suatu negara dan akan

menjadi penghambat dalam era globalisasi yang merupakan masa pencapaian kualitas pelayanan administrasi. Langkah awal untuk mengatasinya adalah menyusun sumber SDM, yaitu termasuk aset ilmiah yang, inovatif, moral, dan dapat diandalkan. Sifat sumber daya manusia (SDM) juga diidentikkan dengan kinerja.

Menurut Agus Dwiyanto (2009), dimensi kinerja organisasi merupakan ukuran dari tingkat kinerja organisasi salah satunya adalah orientasi kualitas layanan kepada masyarakat. Menurut, Tjiptono (2009), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang ideal dan memberikan tingkat kesempurnaan untuk menjamin kelangsungan hidup masyarakat. Pada pelayanan, penting untuk menentukan kualitas pelayanan. Setiap organisasi atau asosiasi harus memiliki *service excellence* (pelayanan yang unggul), yang dihitung sebagai sikap atau cara dalam melayani pelanggan secara menyenangkan, dan terdiri dari empat elemen penting yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Menurut Fandy Tjiptono dan G. Chandra (2011), mengungkapkan dimensi *Reliability* (keandalan) sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat, nyaman, dan benar. Kinerja harus memenuhi harapan, untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal pekerjaan.

Suatu pekerjaan akan dianggap selesai secara produktif jika waktu penyelesaiannya paling singkat. Pencapaian suatu pekerjaan biasanya diperkirakan dengan seberapa cepat dan efektif, dalam kerangka kerja biasanya selalu dihubungkan dengan keluaran secara fisik, yaitu kecepatan pelayanan yang diberikan. Menurut Moehariono, (2012), pengukuran kerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas serta untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran (*goal and objectives*)

Seperti yang ditunjukkan oleh Herjanto, (200), pengukuran kerja dapat dihitung dengan menggunakan alat *stopwatch* (jam henti) untuk mencatat waktu kerja dan digunakan untuk menghitung waktu kerja, pada pengukuran waktu kerja untuk menghasilkan waktu standar. Waktu kerja dapat dilakukan baik secara langsung atau

tidak langsung. Pengukuran waktu standar yang akan digunakan sebagai metode dalam melakukan siklus pelayanan sehingga organisasi dapat bekerja pada tingkat yang lebih tinggi, dan merupakan bagian penting dari perencanaan. Suatu pekerjaan biasanya memasukkan waktu standar (*standard time*), jumlah/batas standar dan biaya standar dalam proses pekerjaannya (*standard expense*), Assauri, (2008).

Waktu kerja merupakan faktor penting dalam sistem pelayanan yang membutuhkan sistem pengawasan. Waktu kerja mempengaruhi kegunaan kerja dan dapat menjadi tolak ukur untuk memilih pendekatan yang paling efektif untuk melakukan suatu pekerjaan. *Standard time* atau waktu normal diperlukan sebagai perspektif untuk membedakan waktu kerja terbaik dari metode kerja saat ini.

Kantor Camat Kecamatan Makarti Jaya, Kabupaten Banyuasin, Provinsi Sumatera Selatan, menjadi tempat penelitian. Kantor Camat mempunyai kewajiban kewenangan pemerintah yang bertanggung jawab untuk melaksanakan pelaksanaan pelayanan administrasi, salah satunya membantu pengurusan surat-surat dalam menjalankan pekerjaannya. Peneliti mengamati pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dalam pembuatan surat di kantor tersebut. Dari pengamatan tersebut peneliti menyimpulkan ada beberapa tahapan khususnya waktu yang belum masuk akal karena waktunya belum terstandar dalam pengerjaannya menyebabkan pelayanan administrasi menjadi belum efektif dan efisien. Menurut Mustiasri, (2015), ada cara-cara ini diambil untuk memeriksa apakah waktu proses pembuatan surat sesuai dengan standar yang ditentukan, dan bertujuan untuk meningkatkan produktifitas kerja pegawai.

Dari latar belakang yang dialami di lapangan, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengukuran Standar Waktu Kerja Pada Pelayanan Pembuatan Surat Di Kantor Camat Kecamatan Makarti Jaya Kabupaten Banyuasin”.

Berdasarkan permasalahan yang telah digambarkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui standar waktu pembuatan surat dan menganalisa tata cara pengukuran

waktu standar pembuatan surat pada Kantor Camat Kecamatan Makarti Jaya.

B. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian kuantitatif dengan setting yang peneliti pilih adalah kantor Camat Makarti Jaya dan sampelnya adalah pegawai yang bertugas melayani masyarakat dalam pengurusan surat menyurat.

Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, dimana responden menjawab pertanyaan secara efisien dari data yang diperoleh, dan survei akan dikirimkan kepada mereka. Kemudian data primer diperoleh dari Pusat Administrasi Kantor Camat Kecamatan Makarti Jaya.

Metode Pengumpulan Data

Metode penelitian pengumpulan data penelitian ini adalah *Library research* dan *Field Research* dimana peneliti melakukan observasi, untuk melibatkan diri dalam lingkungan pelayanan pembuatan surat keluar dan penyelesaian waktu kerja pada setiap unit kerja yang diukur dengan *stopwatch*. Selanjutnya melakukan wawancara kepada beberapa pihak yaitu, meminta pimpinan atau pihak lain yang terlibat dalam penelitian langsung untuk melakukan wawancara dan menerima jawaban langsung. Wawancara digunakan sebagai pendekatan pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk mengungkap masalah yang akan diteliti. Instrument penelitian yang digunakan dimana waktu diukur dengan jam henti atau *stopwatch* dari setiap elemen kerja dalam penelitian ini, dan pengamatan langsung dilakukan pada bagian penelitian surat keluar.

Teknik Analisis

Pengukuran waktu standar pembuatan surat keluar dengan beberapa Langkah

a. Waktu kerja

Waktu yang dibutuhkan untuk membuat surat keluar di Kantor Camat Kecamatan Makarti Jaya.

b. Pengamatan waktu kerja

Pengamatan waktu kerja digunakan selama pengamatan/observasi pembuatan surat keluar dengan menghitung waktu kerja rata-rata yaitu sebagai berikut:

$$CT = \frac{\Sigma \text{Waktu}}{n \text{ siklus}}$$

Dimana, CT adalah Waktu siklus pengamatan rata-rata, ΣWaktu adalah Jumlah waktu untuk melaksanakan setiap elemen dan $n \text{ siklus}$ adalah Jumlah pengamatan

c. Waktu kerja standar

Suatu metode atau metode kerja yang berkaitan dengan waktu yang digunakan dalam setiap komunikasi penggambaran yang dinamis. Yaitu waktu kerja normal pegawai yang meliputi waktu istirahat dan dan waktu kelonggaran bagi para pekerja kantor Camat.

$$ST = NT (1 + \text{waktu cadangan})$$

Dimana, ST adalah Waktu Standar dan NT adalah Waktu Normal

d. Waktu cadangan

Waktu yang dibutuhkan oleh pegawai untuk keperluan tertentu, penundaan pekerjaan yang tidak dapat dihindari, dan mengurangi kelelahan bekerja.

e. Pekerjaan yang tidak bisa dihindarkan adalah adanya halangan seperti pemadaman listrik, rusaknya peralatan.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pengukuran pekerjaan yang dilakukan di Kantor Camat Kecamatan Makarti Jaya pada bagian administrasi pelayanan pembuatan surat, khususnya untuk bagian pembuatan surat keluar, secara keseluruhan berjalan dengan baik dan unggul dalam membentuk kerjasama yang baik antara satu pegawai dengan pegawai lainnya. Pengamatan langsung dilakukan dengan pegawai yang bertugas dibagian pembuatan surat, peneliti menemukan beberapa fenomena, yaitu sebagai berikut:

a. Waktu kerja pegawai dalam 1 hari kerja di Kecamatan Makarti Jaya ditetapkan selama 8 jam kerja, tepatnya pukul 08.00 WIB - 16.00 WIB.

- b. Selama waktu pengukuran kerja, Kantor Camat memberikan pegawai satu jam waktu istirahat dan waktu pribadi dari waktu kerja penuh, termasuk makan siang, minum, sholat bagi umat islam, dan sebagainya.
- c. Selama waktu yang dibutuhkan untuk menulis pembuatan surat, Kantor Camat tidak membatasi pegawai selama jam kerja untuk membuat surat dan tidak ada standar waktu yang ditetapkan oleh Kantor Camat, sehingga pegawai tidak cepat menyelesaikan pekerjaannya.

Dalam pengukuran waktu kerja pembuatan surat keluar ini, peneliti menggunakan prosedur pengamatan kerja langsung, khususnya dengan memanfaatkan strategi *time study* dengan alat pengamatan yaitu *stopwatch* (jam henti).

Selanjutnya adalah cara untuk mengukur pekerjaan yang akan diselesaikan oleh peneliti dalam pengukuran pekerjaan dengan sistem studi waktu dalam pelayanan pembuatan surat keluar di Kecamatan Makarti Jaya yaitu sebagai berikut:

- a. Melakukan pekerjaan penggambaran *Job description* yang akan dibuat untuk mengukur waktu kerja dan standar waktu yang akan ditetapkan. Kemudian, pada saat itu, bagilah siklus kegiatan yang berlangsung ke dalam jumlah berapa pun elemen yang diperinci seperti dalam situasi untuk mendapatkan pengukuran waktu yang tepat. Setelah menyebutkan fakta-fakta yang dapat diamati, pembuatan surat keluar dipisahkan menjadi beberapa elemen kerja, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Proses Pembuatan Surat Keluar dan Job Description

No	Jenis Pekerjaan	Job Description
1	Pembuatan Konsep Surat	Pembuatan konsep adalah aktivitas utama dalam surat keluar. Sebelum membuat surat, penting untuk mengetahui tujuan yang ingin dicapai dari pembuatan surat tersebut, dengan merencanakan berbagai data pendukung.
2	Persetujuan Surat	Konsep surat yang telah selesai harus didukung terlebih dahulu oleh pimpinan yang bertanggung jawab untuk surat tersebut, umumnya orang yang akan menandatangani surat tersebut lebih dari satu organisasi

3	Pemberian Nomor Surat	Konsep surat yang didukung kemudian diberikan nomor surat. Nomor surat harus jelas, lugas dan tetap bentuknya.
4	Pengetikan Konsep Surat	Konsep surat yang telah diberi nomor surat kemudian disusun. Selama pembuatan surat, pengetikan surat biasanya diperiksa, dilihat dari jumlah rangkap yang diperlukan dan menitik beratkan pada kepentingan surat yang lebih penting, sejauh waktu penyampaian dan isi surat.
5	Penandatanganan Surat	Konsep surat yang telah disusun siap untuk disepakati. Organisasi yang memenuhi syarat untuk menandatangani surat itu adalah organisasi yang pada umumnya bertanggung jawab atas isi surat itu.
6	Pemberian Cap Stempel Organisasi	Surat yang telah disahkan oleh pihak yang berwenang kemudian beri cap stempel disebelah kiri atas tanda tangan.
7	Mengangen dakan Surat Keluar	Pencatatan surat keluar dalam buku rencana memuat nomor urut, tanggal, alasan surat, prihal surat dan keterangan.

Sumber: Kelurahan Makarti Jaya Pusat Administratif, Februari 2021

Tabel 1 menunjukkan elemen-elemen kerja yang terdapat dalam pembuatan surat keluar di Kantor Camat Kecamatan Makarti Jaya. Pada awal pembuatan, ditunjukkan bahwa pegawai yang membuat konsep surat terlebih dahulu. Setelah tahap pendasaran selesai, kemudian dilanjutkan ke tahap berikutnya, yaitu meminta surat pengesahan dari yang berwenang. Setelah tahap selanjutnya selesai, kemudian dilanjutkan ke tahap ketiga, khususnya pemberian nomor surat. Tahap keempat selanjutnya adalah pengetikan konsep surat sesuai dengan metode yang diberikan oleh Kantor Camat. Langkah kelima adalah meminta Kepala Camat/Sekretaris Camat untuk menandatangani surat tersebut. Tahap selanjutnya adalah pemberian cap stempel. Selanjutnya, langkah terakhir adalah menulis surat ke buku agenda surat-surat keluar.

- b. Lakukan tes kecukupan data

Mengingat hasil pengujian kecukupan data selama waktu yang dihabiskan untuk membuat konsep surat, dapat dipahami bahwa jumlah pengamatan yang sebenarnya harus diambil $N' = 5,42$, sedangkan pengamatan dasar $N = 6$. Pengujian kecukupan data akan terpenuhi jika mendapat $N \geq N'$.

Dengan tujuan agar jumlah pengamatan awal harus lebih besar atau setara dengan jumlah pengamatan yang telah dilakukan, maka hasil pengamatan akhir adalah $N \geq N'$, yang berarti data tersebut memadai atau aktual.

Tabel 2. Pengujian Asumsi Kecukupan Data

No	Jenis Pekerjaan	N	N'	Keterangan
1	Pembuatan Konsep Surat	6	5,42	Data cukup
2	Persetujuan Surat	6	4,97	Data cukup
3	Pemberian Nomor Surat	6	4,88	Data cukup
4	Pengetikan Konsep Surat	6	5,76	Data cukup
5	Penandatanganan Surat	6	4,92	Data cukup
6	Pemberian Cap Stampel Organisasi	6	5,2	Data cukup
7	Mengagendakan Surat Keluar	6	5,52	Data cukup
Total Jumlah Pengamatan		42	36,67	Data cukup

Sumber: data primer yang diolah, Mei: 2021

Tabel 2 menunjukkan jumlah pengamatan observasional, dan diketahui bahwa pengamatan tersebut menghasilkan data yang aktual. Karena pengamatan awal yang dibuat oleh peneliti adalah 42 dan waktu pengamatan yang seharusnya dibuat 36,67 kali.

- c. Memilih jam pengamatan yang akan dibuat (jumlah pengamatan yang diperlukan dalam pengukuran waktu kerja), pengukuran waktu menggunakan studi waktu membutuhkan jumlah tes/pengamatan yang akan dibuat, untuk memeriksa kesalahan pengukuran waktu yang tidak terduga terjadi. Untuk mengetahui pengamatan apa yang harus dibuat, penting untuk mempertimbangkan kemampuan variabilitas setiap elemen dalam studi waktu, dengan memikirkan hal-hal berikut:

- 1) Tingkat kepastian yang diinginkan.
- 2) Seberapa tepat (tingkat ketepatan) data yang ideal.

- d. Berapa banyak variasi yang terjadi di setiap elemen pekerjaan.

Setelah membedakan jenis pekerjaan dan membagi elemen pekerjaan, tahap selanjutnya adalah menentukan fakta objektif awal untuk memutuskan jumlah pengamatan yang harus dibuat. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 6 pengamatan awal untuk setiap elemen pekerjaan, untuk menentukan contoh pengamatan yang akan dibuat. Hasil dari pengukuran waktu kerja dari pengamatan dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3. Data Hasil Pengamatan Pengukuran Kerja Awal (Menit)

No	Elemen Kerja	Pengamatan (Menit)						Total Waktu	Rata-Rata
		1	2	3	4	5	6		
1	Pembuatan Konsep Surat	3,1	3,2	4,1	3	3,2	3	19,6	3,35
2	Persetujuan Surat	3,5	3	4	3,2	3	3	19,7	3,37
3	Pemberian Nomor Surat	3,2	3	4	3,2	3	3	19,4	3,23
4	Pengetikan Konsep Surat	3	3,2	4,1	3	3,2	3	19,5	3,25
5	Penandatanganan Surat	3,1	3	4	3,2	3	3	19,3	3,21
6	Pemberian Cap Stampel	3	3	4	3,2	3	3	19,2	3,2
7	Mengagendakan Surat keluar	3	3	3	3	3	4	19	3,25
Jumlah Rata-Rata									22,86

Sumber : Data primer yang diolah, Mei: 2021

- e. Setelah mengetahui jumlah pengamatan yang sebenarnya, maka diperhitungkan waktu siklus rata-rata. Untuk setiap elemen pekerjaan yang diukur, besarnya waktu siklus pengamatan rata-rata pembuatan surat keluar dalam setiap waktu siklus memiliki waktu proses yang berbeda karena dipengaruhi oleh elemen masing-masing pekerjaan, terutama tingkat kesulitan dan peralatan yang membantu dalam siklus pembuatan. Rumus untuk menghitung waktu rata-rata yaitu sebagai berikut

$$CT = \frac{\sum \text{Waktu}}{n \text{ pengamatan}}$$

Keterangan :

CT = Waktu siklus pengamatan rata-rata
 \sum waktu = Jumlah waktu yang dicatat untuk melaksanakan setiap elemen
 n pengamatan = Jumlah pengamatan
 Pengamatan dan waktu siklus rata-rata pada setiap elemen pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4. sebagai berikut:

Tabel 4. Waktu Siklus (Menit)

No	Elemen Kerja	Waktu Rata-Rata	Waktu Siklus (Menit)
1	Pembuatan Konsep Surat	3,35	0,567
2	Persetujuan Surat	3,37	0,561
3	Pemberian Nomor Surat	3,23	0,547
4	Pengetikan Konsep Surat	3,25	0,541
5	Penandatanganan Surat	3,21	0,535
6	Pemberian Cap Stampel	3,2	0,533
7	Mengagendakan Surat keluar	3,25	0,541

Sumber : Data Primer yang Diolah, Mei: 2021

f. Penetapan peringkat kecepatan merupakan untuk menilai atau mengevaluasi kecepatan kerja pegawai pada saat pengamatan pengukuran kerja berlangsung. Peringkat kecepatan diperoleh dari pertimbangan jika pengukur percaya bahwa pegawai bekerja dengan kecepatan yang tidak rasional, maka pengamatan waktu harus diubah atau distandarisasi, jika:

- 1) Pegawai bekerja lebih cepat (bekerja diatas batas normal) kemudian, pada saat itu $p > 1$ atau $p = 100\%$.
- 2) Pegawai bekerja secara normal (bekerja secara wajar) maka, pada saat itu nilai $p = 1$ atau $P = 100\%$. Jika pekerjaan dilakukan sepenuhnya oleh mesin, itu dianggap biasa.
- 1) Pegawai bekerja terlalu lambat (bekerja dibawah batas normal dengan demikian, nilai $p < 1$ atau $p < 100\%$.

Selanjutnya adalah hasil penilaian evaluasi yang dilakukan oleh

peneliti selama pengamatan di lapangan, khususnya cara pembuatan surat keluar di Kantor Camat Kecamatan Makarti Jaya menggunakan prosedur persentase. Peneliti mengantisipasi bahwa pegawai harus bekerja secara teratur atau pada kecepatan yang normal, sehingga faktor penyesuainya P setara dengan 1 atau 100%, menyimpulkan bahwa waktu siklus rata-rata sudah normal yang memiliki koefisien (00.00). Pada elemen pekerjaan tertentu, pegawai bekerja dengan cakap dan cepat dari waktu rata-rata, dengan ini peneliti memberikan penilaian kinerja alternatif dari elemen pekerjaan lainnya, termasuk:

- 1) Dalam elemen kerja, penandatanganan surat pegawai bekerja 10% lebih cepat dari kecepatan biasa, sehingga peringkat kecepatan adalah $100\% + 10\% = 110\%$
 - 2) Pada elemen pekerjaan, pemberian nomor surat, pegawai bekerja dengan cepat 15% dari kecepatan umum tanpa kesalahan, sehingga peringkat kerja pada elemen tersebut adalah $100\% + 15\% = 115\%$.
 - 2) Dalam elemen kerja pemberian cap stampel, pegawai bekerja 10% lebih cepat dari kecepatan biasa, kecepatan insentif untuk elemen ini adalah $100\% + 10\% = 110\%$
- g. Selanjutnya adalah sejauh mana penilaian peringkat kecepatan bagi seluruh elemen kerja dalam pembuatan surat keluar yang telah dirangkum dalam tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 5. Peringkat Kecepatan

No	Elemen Kerja	Peringkat Kecepatan
1	Pembuatan Konsep Surat	100%
2	Persetujuan Surat	100%
3	Pemberian Nomor Surat	115%
4	Pengetikan Konsep Surat	100%
5	Penandatanganan Surat	110%
6	Pemberian Cap Stampel organisasi	110%
7	Mengagendakan Surat keluar	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Mei 2021

Tabel di atas menunjukkan rekap penyajian data dari pengukuran waktu selama pengamatan. Untuk situasi ini, peringkat kecepatan yang digunakan adalah prosedur kecepatan. Tujuan mengambil data *rate* adalah untuk mempelajari atau menilai kecepatan kerja dengan harapan bahwa waktu kerja yang diukur dapat dinormalkan kembali.

- h. Memutuskan waktu normal diperoleh dengan menentukan peringkat kecepatan setiap proses pekerjaan yang diperlukan untuk setiap siklus, jika faktor peringkat dan proses yang diperlukan untuk setiap siklus lebih besar, dan waktu normal lebih besar dan sebaliknya. Peringkat kecepatan mengubah waktu pengamatan menjadi waktu yang dibutuhkan pegawai normal untuk bekerja. Dengan rumus sebagai berikut:

$$NT = CT \times (\text{faktor peringkat})$$

Data:

NT = Waktu standar

CT = Proses pengamatan rata-rata

Tabel 6 menunjukkan ukuran waktu normal untuk setiap elemen kerja dengan menggunakan persamaan pengamatan di atas.

Tabel 6. Waktu Normal Pembuatan Surat Keluar (Menit)

No	Elemen Kerja	Peringkat Kecepatan	Waktu Siklus (Menit)	Waktu Normal (Menit)
1	Pembuatan Konsep Surat	100%	0,567	0,567
2	Persetujuan Surat	100%	0,561	0,561
3	Pemberian Nomor Surat	115%	0,547	0,638
4	Pengetikan Konsep Surat	100%	0,541	0,541
5	Penandatanganan Surat	110%	0,535	0,597
6	Pemberian Cap Stempel Organisasi	110%	0,533	0,595
7	Mengandatangani Surat Keluar	100%	0,541	0,541

Sumber : Data primer yang diolah, Mei: 2021

- i. Tahap selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah menghitung waktu kelonggaran selama waktu yang digunakan untuk membuat surat keluar dari setiap siklus.

Karena dalam kondisi nyata di lapangan seorang pegawai tidak akan bekerja terus-menerus, pegawai diberikan kelonggaran untuk menangani masalah pribadi, seperti makan dan minum, kebutuhan untuk pergi ke kamar kecil, untuk mengurangi kelelahan atau kebutuhan di tempat kerja dan kebutuhan lainnya yang harus dipenuhi. Oleh karena itu, nilai faktor kelonggaran sangat dibutuhkan oleh pegawai.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih nilai faktor kelonggaran dengan menyebutkan fakta-fakta yang dapat diamati langsung dengan strategi yang bergantung pada tabel ILO (*International Labour Organization*). Kondisi lingkungan kerja ditempati dengan bekerja dalam kondisi kerja yang normal. Sedangkan jam kerja yang ditentukan oleh Kantor Camat adalah 8 jam kerja dengan istirahat 1 jam pada siang hari pada pukul 12.00 WIB - 13.00 WIB. Pegawai sudah harus melaksanakan pekerjaannya kembali. Faktor Kelonggaran dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Waktu kerja= 8 jam x 60 menit = 480
- 2) Kebutuhan pribadi= 8 jam x 15 menit = 120
- 3) Kemacetan mesin= 8 jam x 10 menit = 80
- 4) Waktu kelonggaran= $\frac{85}{680} \times 100\%$
Total kelonggaran = 0.125 = 12,5 %

Tabel 7. Kelonggaran Untuk Setiap Elemen Pekerjaan

No	Elemen Kerja	Kelonggaran	Waktu Normal (Menit)
1	Pembuatan Konsep Surat	12,5%	0,567
2	Persetujuan Surat	12,5%	0,561
3	Pemberian Nomor Surat	12,5%	0,638
4	Pengetikan Konsep Surat	12,5%	0,541
5	Penandatanganan Surat	12,5%	0,597

6	Pemberian Cap Stampel Organisasi	12,5%	0,595
7	Mengagendakan Surat keluar	12,5%	0,541

Sumber : Data primer yang diolah, Mei: 2021

j. Langkah terakhir yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan menghitung waktu standar dari siklus pembuatan surat keluar dengan waktu standar yang dipengaruhi oleh kelonggaran untuk setiap siklus kerja. Untuk menghitung waktu normal, peneliti mengambarkan terlebih dahulu setiap elemen pekerjaan pembuatan surat keluar seperti yang ditampilkan pada tabel 8 di bawah ini

Tabel 8. Total Waktu Normal

No	Elemen Kerja	Waktu Normal (Menit)
1	Pembuatan Konsep Surat	0,567
2	Persetujuan Surat	0,561
3	Pemberian Nomor Surat	0,638
4	Pengetikan Konsep Surat	0,541
5	Penandatanganan Surat	0,597
6	Pemberian Cap Stampel organisasi	0,595
7	Mengagendakan Surat keluar	0,541
Total Waktu Normal		4,04 Menit

Sumber : Pengolahan data Excel, Mei: 2021

Untuk mengetahui waktu standar penyesuaian untuk waktu normal yaitu dengan memberikan kelonggaran seperti kebutuhan pribadi, keterlambatan yang tidak dapat dihindari dan kelelahan. Berikut ini rumus untuk mencari waktu standar:

$$ST = NT (1 + \text{waktu cadangan})$$

Data:

ST = Waktu Standar

NT = Waktu Normal

Perhitungan waktu normal untuk pembuatan surat keluar di Kantor Camat Kecamatan Makarti Jaya yaitu selama:

NT (waktu normal total seluruh elemen pekerjaan) = 4,04 menit

kelonggaran = 12,5%

$$ST = 4,04 \times (1 + 12,5\%)$$

$$= 4,545 \text{ Menit}$$

Selama waktu yang dihabiskan untuk membuat surat keluar, pegawai Kantor Camat memerlukan waktu normal 4,545 menit. Waktu tersebut didapat dari total waktu untuk 7 elemen pekerjaan di Kantor Camat Makarti Jaya. Waktu standar untuk setiap elemen kerja dapat dilihat pada tabel 9. di bawah ini:

Tabel 9. Waktu Standar (Menit)

No	Elemen Kerja	Kelonggaran	Waktu Standar (Menit)
1	Pembuatan Konsep Surat	12,5%	ST = 0,567 (1+ 12,5%) = 0,646
2	Persetujuan Surat	12,5%	ST= 0,561 (1+12,5%) = 0,631
3	Pemberian Nomor Surat	12,5%	ST = 0,638 (1+12,5%) = 0,717
4	Pengetikan Konsep Surat	12,5%	ST = 0,541 (1+12,5%) = 0,617
5	Penandatanganan Surat	12,5%	ST = 0,597 (1+12,5%) = 0,671
6	Pemberian Cap Stampel organisasi	12,5%	ST = 0,595 (1+12,5%) = 0,678
7	Mengagendakan Surat Keluar	12,5%	ST = 0,541 (1+12,5%) = 0,617
Total Waktu Standar			4,577 Menit

Sumber : Data Primer yang Diolah, Mei: 2021

Tabel 9. di atas menunjukkan hasil dari perhitungan waktu normal/waktu standar per elemen pekerjaan selama waktu yang digunakan untuk pembuatan surat keluar di Kantor Camat. Dari hasil pengamatan dan pemilahan data yang telah dilakukan, waktu standar pembuatan surat keluar adalah selama 4,577 menit.

Pembahasan

Pengukuran waktu yang diperoleh peneliti dari pengukuran waktu standar dapat dilihat pada tabel 4.9, waktu standar disini adalah waktu yang dibutuhkan oleh pegawai untuk tugas yang sama untuk melakukan suatu pekerjaan dengan menggunakan waktu standar selain itu untuk mengurangi kelelahan, kebutuhan pribadi, kebutuhan yang tidak dapat dihindari. Dari pengukuran tersebut, Kecamatan Makarti Jaya dapat menetapkan kelonggaran untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Dengan standar waktu tersebut, Kantor Camat dapat memutuskan waktu normal untuk menyelesaikan pembuatan surat keluar. Waktu standar yang sudah diketahui ini. Nantinya dapat dimanfaatkan sebagai waktu standar bagi para pegawai untuk lebih handal dalam menghadapi pekerjaannya khususnya pembuatan surat. Sebagai acuan Kantor Camat untuk mengembangkan lebih lanjut kerangka kerja sistem pelayanan administrasi ke arah yang lebih unggul. Dari hasil pengamatan dan pemilahan data yang telah dilakukan, waktu standar proses pembuatan surat keluar adalah 4,577 menit. Waktu standar dipengaruhi oleh faktor penyesuaian dan faktor kelonggaran, faktor penyesuaian untuk pelayanan administrasi pembuatan surat di Kantor Camat memiliki tingkat batas kecepatan normal, hal ini karena pada dasarnya pegawai yang bekerja memiliki derajat dominasi dan limit yang sama. Sementara itu, pada faktor kelonggaran telah memberikan waktu istirahat 1 jam atau 12,5% dari waktu standar setiap hari.

Dari pengamatan tersebut dapat dipahami bahwa pegawai membutuhkan waktu untuk menghilangkan kepenatan, namun ada banyak kendala yang sering terjadi dan tidak dapat dihindarkan oleh pegawai tersebut dengan berhenti, memperbaiki kemacetan pendek yang terjadi karena kerusakan singkat pada mesin atau perangkat digunakan sepanjang waktu untuk membuat surat khusus untuk mengubah ukuran kertas, menambah kertas, mengisi tinta, mendapatkan atau memberi aturan, munculnya rasa lelah yang membuat para pegawai berdiskusi lebih banyak dengan berbagai pegawai. Seperti yang diungkap oleh Rully, T dan Rahmawati, (2015), faktor resistensi diandalkan untuk memasukkan gangguan/penanggulangan yang terjadi karena kebutuhan pribadi, misalnya (minum, ke kamar kecil, atau istirahat) dan penundaan yang tidak dapat dihindari (seperti mesin/peralatan yang macet).

Dari hasil pengukuran ini dapat dipahami bahwa standar waktu pembuatan surat keluar diharapkan dapat memberikan data atau langkah-langkah yang harus dilakukan oleh Kantor Kecamatan Makarti Jaya lebih mengembangkan proses pelayanan

administrasi. Disarankan kepada Kantor Camat untuk menerapkan pengukuran waktu kerja secara berkala agar para pegawai bekerja lebih giat, seperti menilai pekerjaan mereka dan memberikan motivasi kepada pegawai yang tingkat perkerjaannya semakin berkurang, sehingga para pegawai terdorong untuk lebih semangat dalam bekerja. Hal ini dapat memberikan peningkatan lebih pada Kantor Camat Kecamatan Makarti Jaya.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari pengumpulan data yang telah dilakukan di bagian bab-bab yang telah dianalisis maka diperoleh kesimpulan yaitu sebagai berikut

- a. Pengukuran pekerjaan menggunakan metodologi *time study* di Kantor Camat Makarti Jaya berjalan dengan baik.
- b. Faktor-faktor yang digunakan dalam pengukuran waktu kerja menggunakan metode *time study* adalah faktor penyesuaian dan faktor kelonggaran, kedua unsur ini sangat mempengaruhi dalam menentukan waktu standar selama waktu yang digunakan untuk pembuatan surat keluar, semakin diperhatikan nilai penyesuaian dan kelonggaran, maka semakin besar waktu standar yang diperoleh. Nilai faktor penyesuaian dalam penelitian ini adalah 100% dan elemen kerja pemberian nomor surat memiliki tingkat kinerja 115% dengan alasan bahwa pegawai sangat cepat dalam menyelesaikan pekerjaannya lebih dari kecepatan biasa faktor kelonggaran dalam penelitian ini adalah 12,5%.
- c. Waktu normal per elemen kerja untuk pembuatan perencanaan konsep surat keluar adalah 0,567 menit dan waktu standar selanjutnya adalah 0,646 menit. Waktu normal persetujuan surat adalah 0,561 menit dan menghasilkan waktu standar 0,631 menit. Waktu normal penomoran surat membutuhkan waktu 0,638 menit dan menghasilkan waktu standar 0,717 menit. Waktu normal mengetik konsep surat 0,541 menit dan menghasilkan waktu standar 0,617 menit. Waktu normal Penandatanganan surat membutuhkan waktu 0,597 menit dan menciptakan waktu standar 0,671 menit. Waktu normal Pemberian cap stempel

membutuhkan waktu 0,595 menit dan menghasilkan waktu standar 0,678 menit. Waktu normal Mengagendakan surat selama 0,541 menit dan menghasilkan waktu standar 0,617 menit. Dari hasil pengamatan dan berbagai data yang telah didapat maka proses pembuatan surat keluar memperoleh waktu standar selama 4,577 menit.

Saran

Berdasarkan hasil pengukuran waktu kerja standar, peneliti menyarankan kepada Kantor Camat Kecamatan Makarti Jaya yaitu:

- a. Sebaiknya pengawasan manajemen di Kantor Camat dilakukan dengan ketat, dengan tujuan agar para pegawai tidak dapat melakukan aktivitas yang berhubungan dengan pekerjaan, seperti berbicara terus menerus, berjalan-jalan dengan tujuan tidak menyelesaikan pekerjaannya.
- b. Pengukuran waktu kerja dapat digunakan sebagai data referensi untuk menilai pegawai secara khusus, Kantor Camat dapat mensurvei dan melihat secara langsung pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai untuk bekerja.
- c. Waktu standar mengetahui tingkat kinerja pegawai jika ada pegawai yang tingkat kinerjanya berkurang. Kantor Camat dapat memberikan motivasi kepada pegawai untuk bekerja lebih baik.

E. DAFTAR RUJUKAN

- Assauri. 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi*, Jakarta: LPFE-UI Edisi Revisi.
- Dwiyanto, Agus, 2009, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada University, Yogyakarta
- Herjanto, Eddy. 2007. *Manajemen Operasi*. Jakarta. Grasindo.
- Moehersono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mustiastri, Dita. (2015). *Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Badan Pusat Statistik (Bps) Kabupaten Sleman*. thesis, Jurusan Pendidikan

Administrasi. Universitas Yogyakarta

- Rully Tutus, Noni Tri Rahmawati. (2015). *Perencanaan Pengukuran Kerja Dalam Menentukan Waktu Standar Dengan Metode Time Study Guna Meningkatkan Produktivitas Kerja Pada Divisi Pompa Minyak PT Bukaka Teknik Utama Tbk*. E-ISSN 2502-5678 JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi) Volume 1 No. 1 Tahun 2015, Hal. 12-18
- Tjiptono, Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy, 2009. *Strategi Pemasaran Jasa*. CV. Andi:Yogyakarta

