

## INSTISARI

Fenomena yang terjadi dalam penyusunan RKA-SKPD adalah masih adanya variasi terhadap indikator keluaran atau bahkan tidak terdapat indikator keluaran untuk kegiatan-kegiatan yang sama di seluruh SKPD dalam Program Pelayanan Administrasi Perkantoran pada Pemerintah Kabupaten Klaten. Tujuan penelitian ini adalah menentukan indikator keluaran terbaik untuk kegiatan-kegiatan dalam Program Pelayanan Administrasi Perkantoran. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metoda kualitatif pada Pemerintah Kabupaten Klaten. Objek penelitian yang dipilih secara khusus adalah anggota TAPD dan SKPD-SKPD pada Pemerintah Kabupaten Klaten dengan partisipan yang memiliki pengalaman dan pengetahuan dalam proses penyusunan RKA-SKPD baik secara konsep teori maupun pengalaman pelaksanaan di lapangan. Formulir RKA-SKPD 2.2.1 adalah dokumen yang digunakan untuk dianalisis bersama dengan hasil wawancara yang menggunakan analisis data dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat perbedaan pemahaman baik TAPD maupun SKPD dalam menentukan indikator keluaran terbaik untuk kegiatan-kegiatan dalam Program Pelayanan Administrasi Perkantoran. Perbedaan pemahaman tersebut mengakibatkan perbedaan penentuan indikator keluaran terbaik sehingga diperlukan *pooling* untuk mendapatkan indikator keluaran terbaik tersebut melalui kuesioner.

Kata kunci: indikator, keluaran, terbaik, kegiatan, program pelayanan administrasi perkantoran.

## **ABSTRACT**

Common phenomenon on RKA-SKPD making were the existence of variation on output indicator, or even worse, that the indicator for the same activity on Office Administration Service Program at the entire of SKPD were not available. The aim of this study was to determine the best output indicator for activities on Office Administration Service Program. This research was held by using the qualitative method at Klaten Local Government. The research objects were chosen specifically among the member of TAPD and SKPD at Klaten Local Government, who have the knowledge and experience on RKA-SKPD making process theoretically and practically on field. RKA-SKPD 2.2.1 form was used along with the interview result to be analyzed using data analysis on qualitative research. The result of the research showing that there were still different understanding among TAPD or SKPD on determining the best output indicator on Office Administration Service Program. Those different understanding causing the difference on best output indicator determination. So, pooling by using questionnaire to get the best output indicator were needed.

**Keyword:** indicator, output, best, activity, office administration service program.