

ABSTRAK

Muhammad Aqli, NPM. 16120246 “Kinerja Pegawai Sekretariat Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Banjar”. Bimbingan Bapak. **H. Abdul Wahid** sebagai Pembimbing Utama dan Bapak **Murdiansyah Herman** sebagai Co Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai sekretariat dalam pelayanan pada kantor komisi pemilihan umum (KPU) Kabupaten Banjar. Metode Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri, sehingga dalam penelitian ini, peneliti harus bersifat netral agar penelitian yang dihasilkan tidak bersifat subjektif. Dalam analisa data peneliti menggunakan teknik analisa data model Milles dan Huberman, dimana terdapat tiga aktivitas dalam analisis data, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Hasil penelitian menunjukkan Masih ada tumpang tindih pekerjaan yang terjadi, Kualitas kerja yang dicapai dinilai masih kurang optimal, Kurangnya ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan pegawai, Kreativitas dan Inisiatif yang belum efektif, kurangnya inisiatif memberikan ide dan gagasannya dalam penyelesaian permasalahan, Pengetahuan terhadap pekerjaan, keteguhan dalam pekerjaan dan kehadiran pegawai pada Kantor KPU Kabupaten Banjar sudah cukup baik dan Kualitas pribadi yang masih dinilai kurang.

Kata Kunci : Kinerja pegawai, Pelayanan

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out how the performance of the secretariat employees in service at the General Election Commission (KPU) office in Banjar Regency.

Method This research is a descriptive study with a qualitative approach. The research instrument in this study is the researcher himself, so in this study, the researcher must be neutral so that the resulting research is not subjective. In analyzing the data the researcher uses Milles and Huberman's model data analysis techniques, where there are three activities in data analysis, namely data reduction, data display, and conclusion drawing / verification (conclusion drawing / verification).

The results showed that there was still an overlap of work that occurred, the quality of work achieved was considered to be less than optimal, the lack of assertiveness of leaders in taking action would affect employee discipline, creativity and initiatives that had not been effective, lack of initiative to provide ideas and ideas in problem solving, knowledge of employment, constancy in work and attendance of employees at the KPU Office in Banjar Regency are good enough and personal qualities are still considered to be lacking.

Keywords : Employee performance, secretariat, Service Improvement

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi era globalisasi kualitas dan kuantitas sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan suatu organisasi. Organisasi dapat berjalan dengan baik apabila pegawai paham akan tugas dan fungsinya, sehingga tercipta pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat menuju pemerintahan yang lebih baik. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang baik maka diperlukan peningkatan kinerja pegawai agar pencapaian tujuan organisasi dapat terealisasikan. Pegawai sebagai unsur mutlak dalam sebuah organisasi pemerintahan maupun swasta memiliki tugas yang penting. Selain sebagai aparatur pemerintahan, pegawai juga berperan sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Peranan pegawai sebagai pemikir, perencana, penggerak dalam sebuah organisasi sangat penting untuk menunjang kesuksesan sebuah organisasi.

Sebagaimana dikemukakan dalam Undang-undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bahwa: Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Kinerja pegawai haruslah terencana secara berkesinambungan, sebab peningkatan kinerja pegawai bukan merupakan peristiwa seketika tetapi memerlukan suatu perencanaan dan tindakan yang tertata dengan baik untuk kurun waktu tertentu, Engkoswara dalam Sinambela.

Kinerja pegawai menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan suatu organisasi, ini dikarenakan pegawai merupakan faktor yang dapat mewujudkan efektivitas dan efisiensi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Efektivitas kinerja pegawai sangat diperlukan untuk menunjang pelayanan administrasi yang efektif dan efisien. Dalam meningkatkan kinerja pegawai tentunya diperlukan upaya pemberdayaan sumber daya dalam organisasi tersebut. Namun sebelumnya ada beberapa dimensi kinerja yang perlu diperhatikan yaitu kemampuan, motivasi dan peluang untuk menunjang kinerja pegawai dalam organisasi tersebut. Oleh karena itu, Peningkatan kualitas pekerjaan pegawai harus dilakukan dengan peningkatan kinerja yang bermutu dan profesional. Melakukan tugas-tugas sebagai seorang pegawai dalam bekerja di tempat tugasnya tidak hanya menghabiskan waktu di tempat kerjanya dengan duduk santai dan menanti gaji pada awal bulan, tetapi pegawai harus mengutamakan kualitas pekerjaan serta apa yang menjadi kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

Karena dengan bekerja secara efektif, maka berbagai keuntungan dapat diraih oleh organisasi. Dari segi waktu, penyelesaian pekerjaan yang tepat waktu bahkan lebih cepat dari perkiraan memungkinkan para pegawai untuk mengerjakan pekerjaan lain dengan mengintegrasikan tujuan individu dan tujuan organisasi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan. Dengan pelayanan yang efektif dan efisien maka terdapat beberapa pihak

yang memperoleh keuntungan yaitu, masyarakat, pemerintah dan tentunya organisasi itu sendiri. Secara sederhana penerapan tugas dan fungsi pelayanan.

Publik dalam masyarakat menggambarkan bahwa pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik sesuai dengan preferensi dan kebutuhan penduduk dan pemerintah mampu menyelenggarakan fungsi ini dengan mutu prima untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Sejalan dengan hal tersebut, komisi pemilihan umum merupakan lembaga penyelenggaraan pemilihan yang bertugas melayani masyarakat dalam hal pelayanan maupun informasi terkait tentang pemilihan umum. Pelayanan yang diberikan oleh pihak KPU merupakan sebuah penilaian oleh masyarakat, jadi secara tidak langsung pihak yang bersangkutan dituntut untuk melakukan pelayanan yang efektif dan efisien. dalam mewujudkan hal tersebut maka peningkatan sumber daya manusia sangat diperlukan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja pegawai sekretariat dalam pelayanan pada kantor Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Banjar?
2. Apa saja yang menjadi hambatan kinerja pegawai sekretariat dalam pelayanan pada kantor Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Banjar?
3. Upaya apa saja untuk mengatasi hambatan kinerja pegawai sekretariat dalam pelayanan pada kantor Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Banjar?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Bagaimana kinerja pegawai sekretariat dalam pelayanan pada kantor Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Banjar ?
2. Untuk Mengetahui apa saja yang menjadi hambatan kinerja pegawai sekretariat dalam pelayanan pada kantor Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Banjar ?
3. Untuk mengetahui Upaya apa saja mengatasi hambatan kinerja pegawai sekretariat dalam pelayanan pada kantor Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Banjar ?

II. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna atau data yang sebenarnya. Penelitian kualitatif ini juga tidak semata-mata mencari kebenaran, tetapi pada pemahaman peneliti terhadap apa yang di teliti.

2.2 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri, sehingga dalam penelitian ini, peneliti harus bersifat netral agar penelitian yang dihasilkan tidak bersifat subjektif. Dengan demikian, posisi peneliti sangat penting karena sebagai instrumen penelitian.

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumbernya secara langsung, seperti wawancara dan observasi. Sedangkan, data sekunder adalah data yang telah tersedia dan diperoleh secara tidak langsung. Data sekunder ini dijadikan sebagai data tambahan untuk memperkuat penelitian, seperti dokumen, peraturan daerah, gambar, rekaman, dan lain-lain. Adapun alat-alat tambahan yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data berupa panduan wawancara, buku catatan, dan handphone untuk mengambil gambar atau foto dan untuk merekam hasil wawancara.

2.3 Informan Penelitian

Penelitian yang berjudul “Kinerja Pegawai Sekretariat Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Banjar”, penentuan informannya menggunakan teknik purposive (bertujuan). Teknik purposive adalah teknik penentuan informan berdasarkan pada pertimbangan tertentu.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara Mendalam
2. Observasi
3. Studi Dokumentasi

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

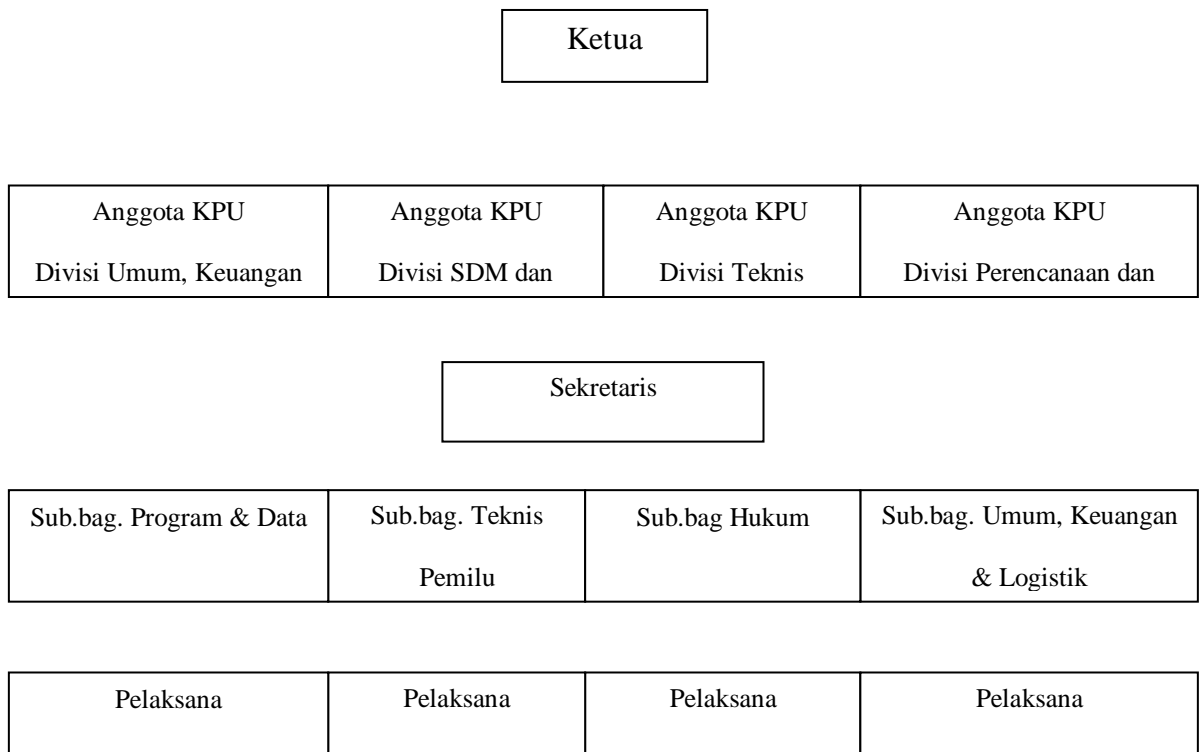
1. Diskripsi Objek Penelitian

Komisi Pemilihan Umum (KPU) adalah lembaga Penyelenggara Pemilu yang bersifat nasional, tetap, dan mandiri yang bertugas melaksanakan Pemilu. KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/ Kota adalah Penyelenggara Pemilu di Provinsi dan Kabupaten/ Kota. Wilayah kerja KPU meliputi seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan KPU Kabupaten/ Kota adalah bagian dari KPU yang bersifat tetap sebagai pelaksana kegiatan penyelenggara pemilihan umum di kabupaten/ kota. Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Banjar adalah bagian wilayah kerja dari KPU Provinsi Kalimantan Selatan yang merupakan lembaga penyelenggara pemilihan umum (pemilu) yang berkedudukan di tingkat Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan. Menurut Undang-Undang, KPU Kabupaten Banjar diberikan tugas, wewenang dan kewajiban menyelenggarakan pemilu Anggota DPR, DPD dan DPRD Kabupaten Banjar, pemilu Presiden dan Wakil Presiden dan pemilu Gubernur dan Wakil Gubernur Kalimantan Selatan, dan pemilu

Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Banjar. KPU Kabupaten Banjar sebagai lembaga pemerintah non kementerian mesti mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Sehingga public trust (kepercayaan publik) bisa diperoleh dan terjaga dengan baik.

2. Profil KPU Kabupaten Banjar

Struktur Organisasi KPU Kabupaten Banjar



3.2 Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian

1. Kinerja Pegawai Sekretariat Dalam Pelayanan Pada Kantor Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Banjar

1) Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)

Hasil wawancara peneliti dengan beberapa sumber yang menyatakan bahwa penggunaan waktu yang efektif dalam pekerjaan serta pembagian beban kerja yang merata pada staf telah dilaksanakan pada Kantor Kabupaten Banjar:

“Kalau ditanya sudah sesuai apa tidaknya insyallah kita semua sudah kita coba sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sesuai jabatannya, dan wewenangnya masing-masing kemudian kita coba upayakan kalau dari staf juga mengerjakan hal-hal yang spesifik sehingga jelas apa yang dikerjakan. Selain itu pekerjaan dilaksanakan seefektif mungkin. Juga pembagian beban kerja juga sudah merata kepada seluruh staf.” (Wawancara dengan

Bapak Muhaimin, S.Ag. (47), sebagai Ketua KPU Kabupaten Banjar. Senin, 6 Januari 2020 Pukul 12:42 WITA).

Berdasarkan wawancara tersebut, pelaksanaan pekerjaan sudah berdasarkan standar kerja atau tupoksi masing-masing pegawai. dan penyelesaian pekerjaan pun sudah dilaksanakan secara efektif. Menurut hasil wawancara tersebut juga menyatakan bahwa pembagian beban kerja sudah merata pada seluruh staf yang ada. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara lain yang peneliti paparkan di bawah ini:

“Sudah sesuai dengan standar kerjanya sudah ada dalam Peraturannya lengkap Tupoksinya masing-masing. Pembagian beban kerja pun sudah terbagi rata jadi tiap bidang beban kerjanya sama tidak ada yang terlalu berat atau ringan semua sama”. (Wawancara dengan Ibu Karina Widyatika, SE (35) KaSubbag Umum, Keuangan & Logistik KPU Kabupaten Banjar. Senin, 6 Januari 2020. Pukul 13.36 WITA)

“Udah sesuai tupoksinya masing-masing, kan sudah diatur dalam peraturan yang ada. Sementara untuk beban kerja, semua bidang sudah dibebani pekerjaan yang merata dan selama ini juga tidak ada keluhan mengenai beban kerja yang lebih berat.” (Wawancara dengan Bapak Eddy Wahyudi, SE(36), Kasubbag Program Dan Data KPU Kabupaten Banjar. Senin, 6 Januari 2020 Pukul 09:57 WITA)

Berdasarkan wawancara tersebut, pernyataan sumber yang peneliti wawancara semakin kuat bahwa pelaksanaan pekerjaan sudah berdasarkan standar kerja atau tupoksi masing-masing pegawai, pekerjaan sudah dibagi pada beban kerja yang merata dan penyelesaian pekerjaan pun sudah dilaksanakan secara efektif. Namun hal ini menjadi kontras manakala peneliti mewawancarai salah satu kepala seksi di Kantor tersebut dan salah satu staf yang menyatakan hal berbeda dengan yang diutarakan para pejabat yang sudah peneliti paparkan di atas. Berikut hasil wawancara tersebut:

Udah pas waktunya pulang ya pulang..tapi kadang ga menentu juga waktunya. kadang kalau harus lembur ya lembur sampai kerjaan beres. Kalau beban kerja sih menurut saya belum merata, karena kadang yang sibuk ya sibuk dan banyak yang terlalu santai.

Mengenai hal ini, peneliti menduga faktor kedekatan mempengaruhi penilaian suatu pimpinan sehingga juga mempengaruhi pimpinan dalam mendelegasikan tugas-tugas yang ada. Selain itu, dari wawancara ini peneliti menganalisa bahwa beban kerja yang dimiliki pegawai pada Kantor KPU Kabupaten Banjar tidak terbagi secara merata pada setiap pegawai. Seperti yang diutarakan Ibu Ipit Nawati, ada pegawai yang sibuk dengan pekerjaan dan tidak sedikit pegawai yang terlalu santai.

2) Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*)

Berikut peneliti sajikan hasil dari wawancara dengan narasumber peneliti mengenai kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh Pegawai Kantor KPU Kabupaten Banjar:

“Untuk mengukur kualitas itu kan banyak faktor, indikator mungkin kita utamakan di sumber daya manusianya dari kedisiplinan, integritas kemudian kualitas pekerjaan itu sendiri jadi banyak faktor yang dilihat, nah ini memang tergantung kepada target itu juga output yang mau kita capai kalau memang kita arahnya ke luas pekerjaan nah mungkin ada fleksibilitas tertentu yang penting kualitas itu tercapai jadi ya seperti itulah ya relatif. Pada prinsipnya sih saya cukup puas.” (Wawancara dengan (I1) Bapak Muhaimin, S.Ag (47), sebagai Ketua KPU Banjar. Senin, 6 Januari 2020 Pukul 12:42 WITA).

“Sebenarnya yang lebih tahu masing-masing Kasubbag kalau mengenai pegawai karena saya hanya sebatas mengawasi, Kalau mengenai kualitas keseluruhan pegawai Relatif ya, kalau menilai dari keseluruhan pegawai disini masing-masing punya kualitas kerja yang berbeda, ada yang memang punya kualitasnya baik adapula yang kualitasnya rendah tapi karena terbiasa dengan pekerjaannya jadi bisa. sebenarnya kualitas kerja pegawai masih perlu ditingkatkan, peningkatan kualitas kerja pegawai itu harus terus menerus di tingkatkan, bukan hanya sekedar dari pekerjaan yang biasa di kerjakannya akan tetapi pengetahuan dan kefahamannya terhadap bidang pekerjaannya, juga keluasan pegawai mengatasi pekerjaannya.” (Wawancara dengan (I2) Ibu Karina Widyatika, SE (35) KaSubbag Umum, Keuangan & Logistik KPU Kabupaten Banjar. Senin, 6 Januari 2020. Pukul 13.36 WITA)

“Baik ya baik sekali sih ngga, tapi masih ada ya kekurangan kalau disini memang masalah tenaga pegawai kekurangan, kerjanya merangkap semua tenaga pegawai banyak yang merangkap.” (Wawancara dengan (I3) Bapak Eddy Wahyudi, SE(36), Kasubbag Program Dan Data KPU Kabupaten Banjar. Senin, 6 Januari 2020 Pukul 09:57 WITA)

“Baik, syukur alhamdulillah yang membantu saya tuh tanggap mereka tuh udah tahu apa yang mesti dikerjakan. (Wawancara dengan (I4) Bapak Muhammad Firdaus (34), sebagai KaSubbag Teknis dan Hupmas KPU Kabupaten Banjar. Rabu, 8 Januari 2020 Pukul 11:14 WITA).

Menurut hasil wawancara bisa dianalisa bahwa kualitas pekerjaan dari pegawai di Kantor KPU Kabupaten Banjar sudah cukup baik, artinya pegawai sudah menunjukkan kinerja yang maksimal. Sementara dalam upaya peningkatan kualitas kerja pegawai, peneliti menganalisa bahwa upaya kesana selalu dilakukan. Berikut hasil wawancara yang peneliti lakukan:

“Ya kita untuk meningkatkan ke dalam selain pengawasan secara langsung ke pegawai kita juga mengadakan bimtek-bimtek sederhana, intinya supaya pegawai-pegawai lebih memahami tugas. Seperti halnya sekarang ini sedang ada pembuatan penataan ruanganlah dan sebagainya-sebagainya, seperti hal-hal parsial seperti itu kita coba terus nah itu kan tidak berhenti hanya sekali saja karena aturan ini juga kan berubah terus nah kita juga harus belajar sama saya juga, jadi kita ngobrol dengan sekuat dengan lurah-lurah karena ini kan sudah undang-undang baru kita sendiri butuh untuk pencerahan, bagaimana caranya kinerja kita akan mengundang pegawai lain yang lebih bisa memberikan masukan kepada kita

2. Hambatan Kinerja Pegawai Sekretariat Dalam Pelayanan Pada Kantor Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Banjar

1) Inisiatif (*Initiative*)

Hasil wawancara mengenai inisiatif pegawai dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya:

“Tentu saja, mereka memiliki inisiatif sendiri dalam pekerjaan dan selalu termotivasi dalam menyelesaikan pekerjaan. Terkadang, pekerjaan yang membutuhkan diskusi dengan pimpinan pun sudah selesai dengan baik tanpa banyak bertanya kepada pimpinan. Itu sih yang saya lihat terhadap bawahan saya.” (Wawancara dengan (I1) Bapak Muhaimin, S.Ag. (47), sebagai Ketua KPU Kabupaten Banjar. Senin, 6 Januari 2020 Pukul 12:42 WITA).

“Kalau di bidang saya, inisiatif pegawai tinggi, mereka membantu penyelesaian pekerjaan temannya yang berhalangan hadir. Tetapi juga tidak lepas tanggung jawab pekerjaannya. Mungkin kembali kepada diri sendiri ya seperti ini mah.” (Wawancara dengan (I5) Bapak H. Masagoes Achmad Zulkifli, S.IP. (37), sebagai KaSubbag Hukum KPU Kabupaten Banjar. Rabu, 8 Januari 2020 Pukul 14:36 WITA)

Kesimpulan dari wawancara diatas yaitu meskipun inisiatif datang dari individu masing-masing, tapi dari wawancara tersebut bisa dilihat bahwa pegawai sudah memiliki inisiatif dalam pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya akan tetapi di sisi lain pegawai masih belum efektif apabila selalu menunggu perintah dari pimpinannya saja.

2) Kualitas Pribadi (*Personal Qualities*)

Berikut hasil wawancara yang peneliti dapatkan mengenai masalah kepemimpinan:

“Saya pikir ya memang pada dasarnya sih semuanya mengalir ya tapi kita mesti ada prinsip-prinsip dalam melakukan pekerjaan kita kan udah ada teori kepemimpinan “ Ing Ngarso

Sung Tulodo, Ing Madyo Mangun Karso” itu kita coba, sehingga kita ingin menjadi motivator kita bisa mendorong, kita bisa masuk ke dalamnya, kita bisa menjadi pelaksana juga its ok. Sebagai contoh penyelesaian SPJ ini posisi saya bisa di depan, bisa ditengah, bisa di belakang saya masukkan ke ruangan saya semuanya, ketika di dalam itu saya bisa langsung memimpin, ketika mereka sedang mengerjakan kita hanya memantau kita bisa mendorong yang penting targetnya selesai, makanya saya kurung semua di ruangan.” (Wawancara dengan (I1) Bapak Muhaimin, S.Ag. (47), sebagai Ketua KPU Kabupaten Banjar. Senin, 6 Januari 2020 Pukul 12:42 WITA)

Tipe kepemimpinan seperti ini biasanya menekankan penyelesaian pekerjaan dengan cepat dan tepat. Pemimpin tipe ini tidak segan untuk turun ke dalam pekerjaan meski hanya sekedar memotivasi bawahan dalam penyelesaian pekerjaan. Sementara ketika bahasan digiring kepada keramah tamahan pegawai dalam pelayanan, peneliti menemukan jawaban-jawaban seperti dibawah ini:

“Masalah keramahan dalam pelayanan, saya selalu menekankan bahwa dalam pelayanan publik yang harus dikedepankan adalah keramahtamahan dan senyum meski dalam suasana hati apapun. Sejauh yang saya pantau sih sudah cukup optimal” (Wawancara dengan (I1) Bapak Muhaimin, S.Ag.(47), sebagai Ketua KPU Kabupaten Banjar. Senin, 6 Januari 2020 Pukul 12:42 WITA)

“Keramahtamahan dan senyuman merupakan modal utama dalam pelayanan sektor publik. Ini menjadi sebuah keharusan yang sering saya tegaskan disetiap evaluasi.” (Wawancara dengan (I2) Ibu Karina Widyatika, SE. (35) Kasubbag Umum, Keuangan & Logisti KPU Kabupaten Banjar. Senin, 6 Januari 2020. Pukul 13.36 WITA)

“Ketika evaluasi, kita selalu membahas masalah keramahtamahan pegawai karena hampir tiap evaluasi, saya selaku kasubag kepegawaian selalu mendapatkan teguran dari masyarakat mengenai hal ini. Beberapa kali saya selalu menekankan bahwa ramah tamah dan senyum dalam setiap melayani adalah modal utama di instansi public ini.” (Wawancara dengan (I3) Bapak Eddy Wahyudi, SE.(36), Kasubbag Program Dan Data KPU Kabupaten Banjar. Senin, 6 Januari 2020 Pukul 09:57 WITA)

Terkait keramah tamahan dan keikhlasan dalam melayani merupakan bukti integritas seorang pegawai dalam memberikan pelayanan. Integritas pegawai dalam pelayanan dapat dilihat dari sejauh mana dia memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat, setulus apa dia melayani masyarakat, dan bagaimana komitmen pegawai dalam melayani masyarakat.

3. Upaya apa saja mengatasi hambatan kinerja pegawai sekretariat dalam pelayanan pada kantor Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Banjar

1) Pengetahuan Terhadap Pekerjaan (*Job Knowledge*)

Hasil wawancara dari pihak pimpinan, staf serta warga masyarakat tersebut:

“Dari aturan yang sudah diberikan kepada pegawai sudah sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya masing-masing. Akan tetapi apabila keadaan mendesak dan ada pekerjaan yang harus diselesaikan dengan cepat sementara yang berwenang tidak ditempat maka akan saya delegasi kan kepada mereka yang saya anggap mampu menyelesaikannya.” (Wawancara dengan (II) Bapak Muhaimin, S.Ag. (47), sebagai Ketua KPU Kabupaten Banjar. Senin, 6 Januari 2020 Pukul 12:42 WITA).

Dari hasil wawancara dengan Ketua KPU Kabupaten Banjar tersebut, bisa dilihat bahwa pemberian tugas sudah diatur dalam peraturan tentang struktur organisasi dan tata kerja. Mengenai tugas yang harus diselesaikan segera dan yang berwenang sedang tidak ada ditempat maka delegasi tugas diberikan oleh pimpinan kepada bawahan yang dianggap relevan dengan tugas tersebut. Jadi intinya meski pengetahuan terhadap tupoksi wajib dimiliki pegawai, pegawai pun wajib minimal memahami tupoksi bidang lain untuk sesuatu hal yang dianggap mendesak dan penting. Hal ini diakui oleh beberapa staf yang ada di lingkungan Kantor KPU Kabupaten Banjar. Dimana mereka juga dituntut untuk mengetahui tupoksi sendiri dan memahami tupoksi orang lain.

Jika pegawai sudah memahami tugas pokok dan fungsinya maka secara otomatis pegawai akan memiliki pengetahuan yang handal terhadap pekerjaannya. Karena pekerjaan yang dilakukan didasarkan pada tupoksi yang sudah ditentukan oleh pimpinan.

2) Kreativitas (*Creativeness*)

Biasanya ide dan gagasan akan muncul ketika sedang berlangsungnya rapat antara pimpinan dengan bawahan. Berikut peneliti paparkan mengenai hasil wawancara tersebut:

“Ada, disini kita tidak bisa solo karir tanpa bantuan yang lain. Ide dan gagasan justru diperlukan apabila kita menghadapi permasalahan yang belum terjadi sebelumnya. Sebagai pimpinan akan sangat jahat sekali jika kita tidak mendengarkan ide dan gagasan dari bawahan. Karena tidak bisa selamanya saya sebagai atasan yang paling pinter dan mengerti permasalahan. Karena semua kemampuan kita kan ada batasnya, wawasan kita ada batasnya, manakala ada hal yang kita tidak ketahui tapi ya mereka tahu justru disitu kita mesti merasa bangga.”

“Jika sedang dilangsungkan rapat, saya selalu memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mengutarakan aspirasi, ide maupun gagasannya terhadap persoalan yang sedang dihadapi.

Sebagai atasan kita tidak bisa mengunci ide-ide mereka dan melemahkan pola pikir mereka dan sebisa mungkin menerimanya jika itu untuk kebaikan bersama.” (Wawancara dengan (I1) Bapak Muhaimin, S.Ag. (47), sebagai Ketua KPU Kabupaten Banjar. Senin, 6 Januari 2020 Pukul 12:42 WITA)

“Ada yang suka menyampaikan ide juga, selama itu diperlukan dan sejalan dengan permasalahannya ya kita terima.” (Wawancara dengan (I2) Ibu Karina Widyatika, SE. (35) KaSubbag Umum, Keuangan & Logistik KPU Kabupaten Banjar. Senin, 6 Januari 2020. Pukul 13.36 WITA)

Menurut pimpinan, ide dan gagasan yang datang dari bawahan bukanlah hal yang harus dihindari, bahkan ide dan gagasan dari bawahan biasanya menjadi pencerahan untuk sebuah permasalahan atau situasi yang belum menemukan solusinya. Berikut peneliti paparkan hasil wawancara dengan staf di Kantor KPU Kabupaten Banjar:

“Kalau diberikan kesempatan sih biasanya saya menyampaikan ide atau gagasan tentang suatu hal. Tetapi kalau tidak diminta ya lebih baik diam saja.”

Dari wawancara diatas kita bisa melihat bahwa tidak semua staf berinisiatif memberikan ide dan gagasannya dalam penyelesaian permasalahan. Ada beberapa staf yang ternyata hanya mengikuti apa kata pimpinan saja dalam melaksanakan tugas. Hal ini akan menghambat pekerjaan manakala pimpinan tidak ada ditempat serta tidak ada pendelegasian tugas kepada bawahan. Hal ini tidak menunjukkan rasa kepedulian yang tinggi dari pegawai terhadap keberhasilan dari suatu pekerjaan. Karena apabila dalam menjalankan suatu tugas atau pekerjaan pegawai hanya perprinsip sekedar menjalankan perintah atasan, maka bukan tidak mungkin pekerjaan itu tidak akan sempurna hasilnya.

3) Kerjasama (*Cooperation*)

Hasil wawancara terkait masalah kerjasama dalam pelaksanaan pekerjaan di Kantor KPU Kabupaten Banjar:

“Kalau di bidang saya, kita saling mengisi. Artinya kita sama-sama mengerjakan pekerjaan yang ada dan menutupi pekerjaan teman yang kebetulan sedang berhalangan hadir. Karena pimpinan juga menekankan pentingnya kerjasama dalam satu bidang pekerjaan.

Menurut beberapa pegawai, kerjasama yang terjadi antar pegawai sudah baik karena mereka saling mengisi manakala ada pegawai yang tidak dapat mengerjakan pekerjaannya.

4) Keteguhan dalam pekerjaan (*Dependability*)

Hasil dari wawancara mengenai tingkat kehadiran dari pegawai Kantor KPU Kabupaten Banjar:

“Cukup bagus lah, karena saya melihat kan, ketika kita butuhkan mereka ada. Kemudian pelayanan juga masih berjalan

kalau pengennya sih ingin lebih ditingkatkan lagi, standarnya seperti apa tapi melihat situasi yang ada sudah cukup baik.” (Wawancara dengan (I1) Bapak Muhaimin, S.Ag. (47), sebagai Ketua KPU Kabupaten Banjar. Senin, 6 Januari 2020 Pukul 12:42 WITA)

“Masalah kehadiran baik, apalagi sekarang udah ada fingerprint harus sudah lebih disiplin lagi. Dan hal ini saya evaluasi setiap bulan bersama Kasubag Umum Dan Kepegawaian.” (Wawancara dengan (I2) Ibu Karina Widyatika, SE. (35) Kasubag Umum, Keuangan & Logistik KPU Kabupaten Banjar. Senin, 6 Januari 2020. Pukul 13.36 WITA)

“Kalau tingkat kehadiran sih cukup baik. Walaupun emang ada lah yang masih sering kesiangan. Mengenai kehadiran ini saya evaluasi kok dengan Pak Sekretaris untuk dilaporkan ke Pak Ketua.” (Wawancara dengan (I3) Bapak Eddy Wahyudi, SE.(36), Kasubag Program Dan Data KPU Kabupaten Banjar. Senin, 6 Januari 2020 Pukul 09:57 WITA)

Dari wawancara tersebut, peneliti dapat menganalisa bahwa kehadiran pegawai pada Kantor KPU Kabupaten Banjar sudah cukup baik hanya saja masih banyak pegawai yang terlihat datang diluar jam yang sudah ditentukan.

Sementara ketika ditanya mengenai usaha-usaha untuk meningkatkan disiplin pegawai, peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut:

“Usaha yang dilakukan untuk menjaga kedisiplinan dari pegawai adalah melalui pembinaan dari Kasubag Umum dan Kepegawaian, Apabila pembinaan masih belum ada efek jera, maka akan ada peringatan dan disusul dengan sanksi tegas misalkan pemotongan uang tunjangan atau penundaan kenaikan pangkat.” (Wawancara dengan (I1) Bapak Muhaimin, S.Ag . (47), sebagai Ketua KPU Kabupaten Banjar. Senin, 6 Januari 2020 Pukul 12:42 WITA)

“Usaha yang dilakukan untuk menjaga kedisiplinan dari pegawai adalah evaluasi bulanan yang dilakukan langsung Pak Ketua, kemudian ada pembinaan dari saya, Jika pembinaan masih tidak ada perubahan, maka ada peringatan keras dan disusul dengan sanksi yang sangat tegas misalkan dipotongnya uang tunjangan atau kenaikan pangkat berkalanya mengalami penundaan.” (Wawancara dengan (I3) Bapak Eddy Wahyudi, SE. (36), Kasubag Program Dan Data KPU Kabupaten Banjar. Senin, 6 Januari 2020 Pukul 09:57 WITA)

Upaya untuk meningkatkan disiplin pegawai sudah dilakukan, salah satunya dengan pembinaan kepada pegawai yang melanggar disiplin. Pembinaan dilakukan oleh Kasubag Umum dan Kepegawaian sebagai pejabat yang mengurus serta membina pegawai. Apabila pembinaan yang dilakukan masih dihiraukan

maka akan ada sanksi tegas seperti pemotongan tunjangan pegawai atau dihambatnya kenaikan pangkat berkala bagi pegawai itu sendiri.

Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, upaya meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor KPU Kabupaten Banjar yaitu sebagai berikut:

- (1) Perlu adanya pembagian kerja dan beban kerja yang merata pada berbagai bidang sehingga fokus dalam pekerjaan sesuai tanggungjawabnya.
- (2) Perlunya Peningkatan juga penambahan SDM pegawai merupakan solusi dalam hal ini menghindari tumpang tindih pekerjaan.
- (3) Perlu adanya pengawasan yang ketat, teguran serta evaluasi yang lebih intensif terhadap pegawai yang melakukan kekeliruan, pelanggaran atau menyalahi aturan dalam melaksanakan tugas/pekerjaan.
- (4) Perlu adanya upaya peningkatan kualitas pegawai dengan bimbingan teknis, pelatihan-pelatihan serta penyuluhan yang dilakukan secara berkala.
- (5) Perlu adanya pemberian penghargaan kepada pegawai yang bekerja profesional, rajin dan disukai masyarakat sehingga pegawai termotivasi untuk meningkatkan kemampuan serta kinerjanya dalam melaksanakan pekerjaan serta dalam melayani masyarakat.

IV. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Kinerja Pegawai Sekretariat Dalam Pelayanan Pada Kantor Komisi Pemilihan Umum(KPU)Kabupaten Banjar. Dari delapan indikator pengukuran kinerja dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai KPU Kabupaten Banjar masih belum optimal.
2. Hambatan Kinerja Pegawai Sekretariat Dalam Pelayanan Pada Kantor Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Banjar. Masih ada tumpang tindih pekerjaan yang terjadi. Kualitas kerja yang dicapai dinilai masih kurang optimal. Kurangnya ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan pegawai. Kreativitas dan Inisiatif yang belum efektif, kurangnya inisiatif memberikan ide dan gagasannya dalam penyelesaian permasalahan. Pengetahuan terhadap pekerjaan, keteguhan dalam pekerjaan dan kehadiran pegawai pada Kantor KPU Kabupaten Banjar sudah cukup baik. Kualitas pribadi yang masih dinilai kurang.
3. Upaya apa saja mengatasi hambatan kinerja pegawai sekretariat dalam pelayanan pada kantor Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Banjar

4.2 Saran

1. Perlu adanya pembagian kerja dan beban kerja yang merata pada berbagai bidang. Peningkatan serta juga penambahan SDM pegawai.
2. Untuk lebih adanya pengawasan yang ketat, teguran serta evaluasi yang lebih intensif terhadap pegawai yang melakukan kekeliruan, pelanggaran atau menyalahi aturan dalam melaksanakan tugas/pekerjaan dan upaya peningkatan kualitas pegawai dengan bimbingan teknis, pelatihan-pelatihan serta penyuluhan yang dilakukan secara berkala.
3. Semestinya adanya pemberian penghargaan kepada pegawai yang bekerja profesional, rajin dan disukai masyarakat sehingga pegawai termotivasi untuk meningkatkan kemampuan serta kinerjanya dalam melaksanakan pekerjaan serta dalam melayani masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Mansyur. 2010. *Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Rangkang Education.
- Alwasilah, A. Chaedar. 2008. *Pokoknya Kualitatif*. Pustaka Jaya: Jakarta.
- As'ad, M, 2010. *Kepemimpinan Efektif dalam Perusahaan*, Edisi 2, Liberty, Yogyakarta
- Handoko, T. Hani. 2013. *Manajemen*, Edisi 2. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Irawan, Prasetya. 2011. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Depok : Departemen Ilmu Administrasi, FISIP UI
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Rosda Karya: Jakarta.
- Nasution, S. 2013. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung : Penerbit Tarsito
- Nawawi, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Simamora, 2014, *Membuat Karyawan Lebih Produktif Dalam Jangka panjang (Manajemen SDM)*. STIE YKPN, Yogyakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara