****Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Sekretariat Daerah Kota Tomohon**

*Jurnal Administrativus Vol 3 No 1, E-ISSN 3026-3018*

*© Tahun IAN FISH UNIMA. All right reserved*  *ISSN*

Merry Christy Natalia Wawo  1\*, Fitri H. Mamonto2, Margareth I. R. Rantung 3

123Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado

1 nataliawawo25@gmail.com\*; 2 fitrimamonto@unima.ac.id; 3 margarethrantung@unima.ac.id

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I N F O A R T I K E L |  | A B S T R A C T |
| ***Key word:***  Performance, Work Quality, Effectiveness, Civil Servants  Accepted:3 Januari 2025  Revised : 15 Januari 2025  Published: 31 Januari 2025 |  | The performance of Civil Servants in the Organizational Section at the Tomohon City Regional Secretariat Office is still not optimal in completing tasks and work, there are still employees who complete work not on time and there is still a lack of employee skills in mastering computers and also facilities are still inadequate to support existing performance. Organization Section. This research aims to determine and analyze the performance of civil servants in the Tomohon City Regional Secretariat Office. The method used in this research is a qualitative method with data collection techniques through interviews, documentation and observation. This research focuses on the Performance of Civil Servants in the Organizational Section of the Tomohon City Regional Secretariat Office. Data collection techniques include; observation, interviews, and documentation. The results of research regarding the performance of Civil Servants in the Tomohon City Regional Secretariat Office show that it has not been optimal in terms of indicators: 1) Work Quality. Employees face heavy workloads, employees often do not meet quality standards and deadlines, lack creative initiative, lack of resources, low motivation, inadequate technical training and inadequate SOP coaching. 2) Effectiveness, employees lack skills in Microsoft Office, low motivation, need regular training for professional development, then problems with supporting facilities such as computers and printers, WiFi, and inadequate hardware disrupt work efficiency |
|  |
|  |
|  |  | INTISARI |
| **Kata kunci:**  Kinerja, Kualitas Kerja, Efektivitas, Pegawai Negeri Sipil |  | Kinerja Pegawai Negeri Sipil Bagian Organisasi di Kantor Sekretariat Daerah Kota Tomohon masih belum maksimal dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan masih adanya pegawai yang menyelesaikan pekerjaan tidak tepat waktu dan masih kurangnya keterampilan pegawai dalam menguasai computer dan juga fasilitas yang masih kurang memadai untuk menunjang kinerja yang ada di Bagian Organisasi. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Pegawai Negeri Spil Di Kantor Sekretariat Daerah Kota Tomohon. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumuentasi serta observasi. Penelitian ini berfokus pada Kinerja Pegawai Negeri Spil Di Bagian Organisasi Kantor Sekretariat Daerah Kota Tomohon. Teknik pengumpulan datanya meliputi; observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian mengenai Kinerja Pegawai Negeri Spil Di Kantor Sekretariat Daerah Kota Tomohon, menunjukan belum maksimal dilihat dari indicator: 1) Kualitas Kerja. Pegawai menghadapi beban kerja berat, pegawai sering tidak memenuhi standar kualitas dan batas waktu, kurang inisiatif kreatif, kurangnya sumber daya, pelatihan teknis yang kurang memadai dan pembinaan SOP yang kurang. 2) Efektivitas, pegawai kurang keterampilan dalam Microsoft Office, motivasi rendah, perlu pelatihan rutin untuk pengembangan professional selanjutnya masalah fasilitas penunjang seperti computer dan printer, WiFi, dan perangkat keras yang masih tidak memadai mengganggu efisiensi kerja. |
|  |  |

I. PENDAHULUAN

Keberhasilan organisasi sangat teragantung pada peran manusia sebagai sumber saya yang potensial dan merupakan sumber kekuatan untuk menggerakkan aktivitas sebagai unsur dari organisasi. Manusia memegang peranan yang sangat penting dalam menjalankan fungsinya sebagai pemberi layanan yang baik untuk kemajuan organisasi, Setiap individu yang di manfaatkan dengan baik dapat memberikan hasil yang maksimal. Kinerja pegawai merupakan salah satu aspek terpenting untuk menilaia keberhasilan pemberian layanan yang baik oleh aparatur kepada masyarakat.[1]

Menurut A.F Sroner, manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memaso suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya. Fungsi Manajemen Sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengadaan, pengendalian, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian. [2]

Pegawai bagi sebuah instansi merupakan komponen yang penting dalam aktivitas suatu instansi, karena dalam memberikan pelayanan kepada publik, maka diperlukan kinerja pegawai yang optimal guna mendukung pelaksanaan tugas instansi yang bersangkutan sehingga seluruh rencana yang telah ditetapkan oleh instansi tersebut dapat dicapai. [3]

Mangkunegara menegaskan bahwa “Kinerja pegawai adalah hasil kerja (prestasi kerja) secara kuantitas dan kualitas yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan padanya”. Seorang pegawai negeri selalu dituntu agar selalu bekerja dengan penuh semangat dalam memberikan pelayanan kepada masyrakat sehingga tidak terkesan lamban.[4]. Kinerja pegawai dalam hal ini menjadi bagian penting dan menentukan dalam meningkatkan kulaitas pelayanan, karena sebagai hasil dari suatu pekerjaan sangat terkait dengan tujuan dari organisasi. Kinerja pada dasarnya berorientasi pada hasil yang diharapkan sesuai dengan apa yang sudah direncanakan.

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kedepannya untuk mencapai target kerja. Pegawai dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik. Pegawai bagi sebuah instansi merupakan komponen yang penting dalam aktivitas suatu instansi, karena dalam memberikan pelayanan kepada publik, untuk itu diperlukan kinerja pegawai yang optimal guna mendukung pelaksanaan tugas instansi yang bersangkutan sehingga seluruh rencana yang telah ditetapkan oleh instansi tersebut dapat dicapai. [5]

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 pasal 1 ayat 2 Tentang Aparatur Sipil Negara, menjelaskan Aparatur Sipil Negara adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh [ejabar Pembina kepegawaian dan diserahi tugas Negara lainnya dan di gaji. [6]

Pegawai Negeri Sipil memainkan peranan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang baik. Poerwotosoediro menegaskan bahwa kedudukan dan peran Pegawai Negeri Sipil pada setiap negara adalah sangat menentukan karena pegawai negeri merupakan aparatur pelaksana pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan dan kelancaran pembangunan.

Berdasarkan hasil temuan dan hasil penelitian di Bagian Organisasi di Kantor Sekretariat Daerah Kota Tomohon menunjukan berbagai masalah seperti kurangnya pelatihan teknis bagi pegawai, masalah beban kerja yang berlebihan, kulaitas kerja yang kurang memenuhi standar dan batas waktu kerja yang ditentukan, terdapat juga pegawai yang kurang menguasai *Microsoft Office,* dan fasiitas pendukung pelayanan yang kurang memadai, (seperti computer dan printer) sehingga berdampak dan mengganggu efisiensi kerja. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian ini mengkaji tentnag kualitas pegawai negeri sipil dan juga efektivitas di Bagian Organisasi Kantor Sekretariat Daerah Kota Tomohon. Berdasarkan permasalahan tersebut,

44

maka penelitian ini mengkaji tentang kualitas kinerja pegawai negeri sipil dalam hal tentang kualitas kerja yang dihasilkan pegawai dan juga efektivitas yang mengacu pada kemampuan pegawai dan fasilitas pendukung yang ada di Bagian Organisasi Kantor Sekretariat Daerah Kota Tomohon.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif, Menurut Meleong penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian (contohnya perilaku, persepsi, dll) secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.[7]

Sumber data dalam penelitian ini meliputi data yang di peroleh langsung dari objek penelitian seperti wawancara dan kuisoner kepada pegawai. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui obeservasi, wawancara, dan dokumentasi. Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.[8]. Sedangkan Analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan yang di kaji Menurut model Miles dan Huberman, terdiri dari tiga teknik yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.[9]. Untuk keabsahan data ditempuh dengan uji *Credibility* (Valisidasi Internal), *Transferbility* (Validasi Eksternal), *Dependability* (Rehabilitas), dan *Comfirmability* (Obejktifitas).[10]

III.HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Instansi Pemerintah merupakan gambaran mengenai pencapaian dan sasaran pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi maupun strategi instansi tersebut yang mengindikasi tingkat keberhasilan maupun kegagalan dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang telah di tetapkan ileh pemerintah daerah sesuai dengan program dan kebijakan yang telah ditetapkan. [11]

Pegawai Negeri Sipil di Bagian Organisasi Kantor Sekretariat Daerah Kota Tomohon menghadapi beberapa tantangan terkait keterampilan dalam menguasai Microsoft Office. Kemampuan ini sangat penting untuk memastikan bahwa setiap pegawai dapat menyelesaikan tugasnya secara mandiri sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Peningkatan atau penurunan kualitas kinerja mereka sering kali terlihat dari seberapa baik mereka dapat menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan secara mandiri.

Untuk mengetahui Kinerja Pegawai Negeri Sipil Bagian Organisai di Kantor Sekretariat Daerah Kota Tomohon dikaji dari aspek kualitas dan efektivitas kerja sebagai berikut:

1. Kualitas kerja

Kemajuan suatu organisasi sangat ditentukan dari kinerja pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan. Oleh sebab itu setiap organisasi pada umumnya mengharapkan para pegawai mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. Hal ini bertujuan agar organisasi memiliki kinerja pegawai yang berkualitas dan sekaligus memiliki daya juang yang tinggi. [12]

Kualitas kerja di Bagian Organisasi Kantor Sekretariat Derah Kota tomohon masih belum maksimal dikarenakan pegawai sering kali tidak memenuhi standar kualitas yang kosnisten,dan melewati batas waktu kerja yang ditetapkan. Di samping itu, sering terjadi kebutuhan untuk merevisi tugas karena perubahan perintah atau untuk memperbaiki kesalahan yang terjadi dalam proses. Beberapa pegawai kurang disiplin dalam mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam melaksanakan tugasnya. SOP merupakan acuan pegawai dalam bertindak atapun melakukan tugasnya. Menurut Tambunan, Standar Operasioal Prosedur adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur yang ada dalama suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta pengunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan didalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis. [13]

1. Efektivitas

Efektivitas disini merujuk pada pemanfaatan sumber daya yaitu tenaga dan alat penunjang dalam menyelsaikan pekerjaan. Dalam hal ini sumber tenaga yang dimaksud adalah kemampuan pegawai dalam mengoperasikan computer, *Microsoft Office,* yang sangat mempengaruhi berjalan dengan baik atau tidaknya

45

suatu pekerjaan. Dan juga alat penunjang yang dimaksud yaitu perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan di kantor untuk menunjang pekerjaan seperti *Printer* dan *scanner* dimana alat-alat ini sangat menentukan kelancaran pekerjaan.

Menurut Siagian, Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah baramg dan jasa kegiatan yang dijalankan.Efektivitas merujuk pada kemampuan untuk memiliki tujuan yang tepat atau mencapai tujuan yang telah di tetapkan. [14]

Sumber Daya Manusia disini ditemui pegawai sering mengalami beban kerja yang menumpuk dan harus diselesaikan dalam waktu singkat, perlunya evaluasi mendalam terhadap alokasi tugas yang saat ini mungkin tidak optimal. kurangnya keterampilan yang memadai dalam menggunakan perangkat lunak Microsoft Office, khususnya Excel, serta pemahaman yang kurang mendalam dalam menangani tugas-tugas rutin. Hal ini memperlambat proses kerja dan menurunkan efisiensi mereka dalam menjalankan tugas sehari-hari. Kurangnya pelatihan teknis yang memadai dan kebutuhan akan pembinaan yang lebih baik juga mencerminkan kebutuhan untuk meningkatkan manajemen SDM.

Selanjutnya indicator efektivitas terkait fasilitas pendukung di Bagian Organisasi Kantor Sekretariat Daerah Kota Tomohon,fasilitas kantor merupakan suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kinerja karyawan dalam memenuhi kebutuhan kerja, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kualitas kerja pegawai, fasilitas adalah sarana pendukung dalam aktivitas peursahaan berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal perusahaan dan memiliki jangka waktu kegunaan yang relative permanen dan memberikan manfaat dimasa yang akan datang.[15]

Menurut Lupiyoadi, fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi serta fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan. [16]

Pada Bagian Organisasi terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan fasilitas beberapa diantaranya mengalami masalah gangguan pada jaringan WiFi dan perangkat keras seperti CPU dan monitor, serta juga catridge printer yang sering mengalami masalah menjadi hambatan efisensi kerja sehari-hari.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tomohon belum maksilmal, dilihat pada dua indicator penelitian yaitu :

Kualitas Kerja, pegawai masih belum memenuhi standar yang konsisten dan sering kali melewati batas waktu pekerjaan yang ditentukan. Mereka cenderung bergantung pada pengawasan dan kurang menunjukkan inisiatif kreatif dalam menyelesaikan tugas. Masalah ini dipengaruhi oleh beban kerja yang berat, keterbatasan sumber daya, kurangnya pelatihan teknis yang memadai, serta kurangnya pembinaandalam mengikuti Prosedur Operational Standar (SOP).

Efektivitas, indicator ini merujuk pada sumber daya manusia (tenaga) dan juga fasilitas penunjang. Dimana sumber daya manusia disini pegawainya menghadapi tantang berupa beban kerja berat dan kurangnya alokasi tugas yang efektif. Mereka juga menghadapi masalah dalam keterampilan Microsoft Office, motivasi rendah untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, serta kebutuhan akan program pelatihan rutin untuk pengembangan professional yang lebih baik. Selanjutnya untuk fasilitas penunjang terdapat masalah seperti computer dan printer, jaringan WiFi yang kadang bermasalah, dan perangkat keras. Masalah ini menganggu efisiensi kerja.

REFERENSI

1. Mantiri, J. Walangitan, B., Bura, A., & Polii, E. H. (2024). Evaluasi Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa. Academy of Education Jouornal, 15(1), 523-530.

46

1. Purnaya, Dr. I Gusti Ketut. (2016). Manajemen Sumber Daya. Yogyakarta: CV Andi Offset
2. Imam S. (2016), Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tampan Pekan Baru.Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Riau: PekanBaru.
3. Mangkunegara , A.A Anwar Prabu. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
4. Gerung, C. J., Dotulong, L. O. H, Raintung, M. Ch. (2022). Analisis Perbandingan Kinerja PNS dan THL Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa di Masa Pandemi Covid-19. Jurnal EMB. 10(2). 418-428.
5. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.
6. Meleong, L. J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif*.* Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya.
7. Sugiyono. (2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alphabet.
8. Miles, M. B. & Huberman, M. (1992). Analisis Data Kualitatif. Jakarta: Penerbit Univeristas Indonesia
9. Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta.
10. Sendouw, Recky H. E. Jetty E. H Mokat. Jeane Mantiri. Margareth I. R. Rantung. Julio B. Tumimomor. (2023). Manajemen Kinerja pegawai Pada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Junal Ekonomi. Koperasi & Kewirausahaan. 14(6).
11. Arisanti, Arisa., Antonio Imanda., Harius Eko Saputra. (2020). Analisis Kualitas Kerja Pegawai Tata Usaha Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bengkulu Tengah. Jurnal Professional FIS UNIVED. 7(1).
12. Tanjung, Adrian, dan Bambang Subagjo. (2012). Panduan Praktis, Menyususn Standar Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah. Yogyakarta: Total Media. Hal. 79
13. Siagian. P Sondang. (1982). Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi. Jakarta: Gunung Agung
14. Dunggio, Rizaldy., Selfy Manueke, Robby T. Mamusung. (2022). Pengaruh Fasilitas Kantor Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado. Manajemen Administrasi Bisnis dan Pemasaran. 4(1)
15. Lupiyadi. Dan Hamdani. (2011). Manajemen pemasaran Jasa. Jakarta: salemba empat.

47