

Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah Kota Tomohon

Isabella Glorya Mandiangan¹, Itje Pangkey², Margareth.I.R.Rantung³

^a Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado

¹ isabellagloryamandiangan@gmail.com; ² itjepangkey@unima.ac.id; ³ margarethrantung@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

Accepted: 25 Agustus 2025

Revised : 01 Oktober 2025

Published: 31 Oktober 2025

Keywords:
Performance, ASN

ABSTRACT

This research aims to determine and describe the work motivation of state civil servants at the Tomohon City Regional Financial and Revenue Management Agency. The research method used is qualitative descriptive. The number of informants in this study was 7 people. Data collection uses observation, interview and documentation techniques. The results of the research show that knowledge of the educational level of employees at the Tomohon City Regional Financial and Revenue Management Agency, employees of an agency or organization will be able to work well and produce results if they have interest and enthusiasm for the job. This interest and enthusiasm can grow if leaders are always aware of their obligations towards these employees, in this case guiding, developing and caring for them appropriately in accordance with humanitarian principles and respecting them as administrators of the organization or company. Employees who have high work motivation will increase the growth and development of the organization or company.

INTISARI

Kata kunci:
Pelayanan, Administrasi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan motivasi kerja pegawai negeri sipil negara pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Tomohon. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan tentang tingkat pendidikan pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Tomohon, pegawai suatu instansi atau organisasi akan dapat bekerja dengan baik dan membuahkan hasil apabila memiliki minat dan semangat terhadap pekerjaan tersebut. Minat dan semangat tersebut dapat tumbuh apabila pimpinan selalu menyadari kewajibannya terhadap pegawai tersebut, dalam hal ini membimbing, mengembangkan dan mengasuh mereka dengan tepat sesuai dengan asas kemanusiaan serta menghargai mereka sebagai pengurus organisasi atau perusahaan. Pegawai yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan meningkatkan pertumbuhan dan perkembangan organisasi atau perusahaan.

1. Pendahuluan

Sumber daya manusia sangat penting bagi seseorang, terutama bagi pekerja, karena dapat menunjukkan seberapa baik seseorang bertindak terhadap hal-hal yang terjadi baik dalam kehidupan pribadi maupun pekerjaan mereka. Sebuah organisasi pasti memiliki tujuan yang harus dicapai, yang mana tanpa dukungan sumber daya manusia yang baik, tujuan tersebut tidak akan tercapai. Ini karena sumber daya manusia.

Salah satu cara untuk menilai sumber daya manusia adalah dengan melihat bagaimana mereka mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaan, baik secara individu maupun berkelompok, dan bagaimana mereka merespon masalah. Semua kebiasaan ini berkontribusi pada pembentukan budaya kerja di tempat kerja. Selalu ada penilaian kinerja

dalam suatu instansi yang menilai setiap tindakan kerja karyawan. Sumber daya manusia (SDM) didefinisikan sebagai prestasi kerja atau hasil kerja (output), baik dalam kualitas maupun kuantitas, yang dicapai oleh sumber daya manusia dalam jangka waktu tertentu untuk menyelesaikan tugas yang sesuai dengan tanggung jawabnya. Faktor internal dan eksternal sangat memengaruhi pengelolaan SDM.

Pada dasarnya, kinerja merupakan apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Kinerja dapat menggambarkan mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam sebuah instansi atau organisasi. Kinerja pegawai dapat dinilai melalui indikator kinerja yang berfungsi sebagai tolok ukur dalam pencapaian kerja seseorang. Dengan adanya pengukuran kinerja pegawai. Kinerja pegawai merupakan salah satu kajian yang sangat penting dalam manajemen Sumber Daya Manusia. Kinerja merupakan hasil kerja kualitas yang dapat dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan setiap tugas yang telah diberikan kepada pegawai. banyak kajian tentang sumber daya manusia yang menyortir masalah-masalah yang mempengaruhi kinerja. kinerja merupakan standar kerja atau kepuasan kerja yang dapat di rasakan dan disiplin kerja yang telah dilakukan. Untuk mencapai keseimbangan kehidupan kerja yang baik, atasan dalam situasi ini perlu menyadari atau memperhatikan beberapa faktor yang dapat memberikan motivasi bagi pegawai. sebagai pemimpin memperhatikan dan memperlihatkan apa yang benar bagi bawahannya, memperhatikan keadilan dan keahlian pegawai. (Wilda 2018). [1].

Menurut Sutrisno (2019:172), "Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi." Sementara Mangkunegara (2019:67) mengatakan, "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya."

Kinerja Aparatur Sipil Negara kerap menjadi sorotan, karena image dari ASN terlanjur buruk, yaitu kurang produktif, rendahnya etos kerja, sering tidak masuk kerja. Tingkat kinerja aparatur masih terbilang rendah karena biasanya para ASN hanya datang, mengisi absen, ngobrol, selanjutnya pulang tanpa menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat yang bisa mewujudkan tujuan suatu organisasi pemerintah. Aparatur Sipil Negara seharusnya dapat menjauhkan diri dari budaya birokrasi yang negatif, agar citra aparatur yang bersih dan berwibawa dapat diterima oleh masyarakat. Untuk menjaga citra baik tersebut, diperlukan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan aparatur, bisa dijadikan sebagai tolak ukur dan berimplikasi terhadap keberhasilan suatu organisasi.

Kinerja aparatur sangat krusial, tidak hanya berfokus pada hasil kerja, tetapi juga menuntut perubahan sikap dan perilaku untuk bertindak lebih profesional. Aparatur yang profesional dapat menjadi modal penting dalam menghadapi persaingan global yang semakin meningkat seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Namun anggapan masyarakat terhadap profesionalisme Aparatur Sipil Negara masih rendah. Beberapa perihal yang selalu dikeluhkan oleh masyarakat yaitu, pelayanan yang lambat, Padahal menurut Undang-Undang No. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), dan yang bertujuan dapat mewujudkan pemerintah yang profesional, memiliki kompeten, integritas yang tinggi dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat yang ada. Kebijakan ini untuk penyempurnaan dari kebijakan sebelumnya yang telah dibuat. Pemerintah pusat telah memberikan kewenangan otonomi kepada Pemerintah Daerah untuk mengelola dan mengatur wilayahnya secara independen. Namun, pengawasan langsung dari pimpinan terhadap disiplin Aparatur Sipil Negara masih cenderung rendah. Hal ini terlihat dari kurangnya perhatian khusus pimpinan terhadap para pegawai, yang menyebabkan ketidakdisiplinan dalam bekerja. Faktor ini menjadi salah satu penyebab utama munculnya ketidakdisiplinan pegawai. Bahkan, pimpinan seringkali lebih banyak melakukan kegiatan di luar kantor, yang berpengaruh terhadap kepemimpinan di BPKPD. Pemerintah Kota Tomohon tidak memiliki kendali langsung atas pekerjaan para pegawainya. Akibatnya, motivasi kerja yang diberikan oleh pimpinan belum sepenuhnya dirasakan oleh para pegawai. Selain itu, beberapa pegawai mencampurkan masalah pribadi ke dalam pekerjaan, yang mempengaruhi kinerja mereka di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Tomohon. Masalah seperti penghasilan pegawai juga mendorong mereka mencari penghasilan tambahan di luar pekerjaan, yang tentu saja berdampak negatif pada kinerja mereka selama masih berhubungan dengan instansi tersebut. [2].

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan dengan fokus pada analisis induktif yang berhubungan dengan dinamika interaksi antar fenomena yang diamati, serta selalu mengikuti logika ilmiah. Fokus penelitian meliputi Pengetahuan, Kemampuan, Keterampilan, dan Sikap. Sumber data terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari sumber pertama, sementara data sekunder diambil dari sumber-sumber yang sudah ada. [3] Metode pengumpulan data Observasi. Wawancara, dan Dokumentasi. [4] Analisis data meliputi Reduksi data (data reduction), Penyajian data (data display), dan Penarikan kesimpulan. [5] Teknik keabsahan data Menurut Sugiyono dalam menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan mulai dari uji Kepercayaan (Credibility), Keterahlian (Transferability), Ketergantungan (dependability), dan Kepastian (Conformability). [6].

3. Hasil dan Pembahasan

Dalam Bab ini akan membahas terkait hasil penelitian serta analisis yang dilakukan, berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan oleh peneliti.

1. Pengetahuan

Memiliki pengetahuan yang berkaitan dengan. [9]

Berdasarkan dengan hasil wawancara dengan beberapa informan, terkait Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah Kota Tomohon, berdasarkan dengan Indikator Pengetahuan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Jenjang pendidikan pegawai di Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah Kota Tomohon cukup beragam mulai dari SMA/SMK sampai pada strata tinggi S1-S2, kinerja yang diberikan oleh setiap pegawai juga baik hal ini dapat dinilai dari tingkat pengetahuan, tingkat Motivasi dan bukan hanya itu juga Memiliki sikap yang cukup bertanggung jawab karena akan adanya evaluasi dari atasan.[10]

2. Kemampuan

Kerja adalah pencapaian/prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya", sedangkan Sudarmanto (2019:9) menyatakan bahwa "Kerja adalah sesuatu yang secara aktual orang kerjakan dan dapat diobservasi." Dengan cara ini, kerja mencakup perilaku dan tindakan yang terkait dengan tujuan organisasi.

Oleh karena itu, motivasi adalah penggerak yang sering muncul dengan sia-sia dan mengarahkan pada tujuan. Setiap organisasi pasti berharap dapat mencapai tujuan. Peran manusia yang terlibat di dalamnya sangat penting untuk mencapai tujuan tersebut. Untuk menggerakkan orang agar sesuai dengan keinginan organisasi, kita harus memahami motivasi yang mendorong mereka untuk bekerja. Motivasi inilah yang menentukan perilaku orang untuk bekerja, atau dengan kata lain, perilaku adalah representasi paling sederhana dari motivasi. Berdasarkan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terkait Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah Kota Tomohon, [11] berdasarkan indikator pemahaman bahwa kinerja pegawai belum maksimal hal ini ditandai dengan pegawai yang belum mengerti dan menguasai setiap tugas yang ada, demi terlaksananya tugas dengan baik, Jelas, karena setiap jabatan yang di miliki setiap orang harus memiliki dasar pemahaman terhadap undang-undang SOP.[12]

3. Keterampilan

Berdasarkan dalam hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah Kota Tomohon, berdasarkan indikator Kemampuan dapat ditarik kesimpulan bahwa Motivasi yang ada pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan daerah Kota Tomohon yaitu handphone, Komputer yang bisa menjadi sarana dalam pelayanan public, Melaksanakan tugas dengan baik, datang tepat waktu. Tapi terkait factor ada juga yaitu Sarana dan prasarana yang ada, Faktor lingkungan kerja (adanya bimtek), alat kantor yang memenuhi standar yang mempermudah kerja setiap ASN,[13] Peneliti sampai pada kesimpulan bahwa kerja adalah suatu proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai melalui beberapa elemen yang harus dipenuhi dan memiliki langkah-langkah yang harus diikuti untuk mencapainya. Tujuan dari teori yang diketahui di atas adalah untuk meningkatkan kerja pegawai itu sendiri. Karena itu, kerja sangat penting untuk kemajuan suatu organisasi. Karena kerja menunjukkan apakah suatu organisasi berjalan ke arah yang benar atau hanya berjalan di tempat.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa Kualitas Kerja dari Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang belum sepenuhnya baik hal ini ditandai dengan pegawai yang tidak terlalu paham dengan SOP yang ada sehingga realisasi kerja seringkali tidak sesuai dengan apa yang telah ditetapkan, sebagian pegawai di waktu jam kerja hanya main hand phone (sosmed dan main game) dan ada juga yang berbincang-bincang diluar konteks pekerjaan serta kualitas SDM rata-rata sudah sarjana tapi ada juga beberapa SDM yang sarjana tidak berkaitan dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, tetapi pegawai yang tidak memiliki latar belakang seseuai dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan harus diberikan pelatihan dan bimbingan teknis.

Oleh sebab itu, motivasi berfungsi sebagai penggerak yang mengarahkan pencapaian tujuan dan jarang muncul tanpa alasan. Setiap organisasi tentu berupaya untuk mencapai tujuannya. Untuk mencapainya, peran individu yang terlibat dalam organisasi sangatlah penting. Agar manusia dapat bergerak sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi, penting untuk memahami motivasi mereka, Karena motivasi inilah yang memengaruhi cara mereka berperilaku dalam bekerja. Dengan kata lain, perilaku adalah representasi paling mendasar dari motivasi.[14]

4. Sikap

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, terkait Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah Kota Tomohon, dapat ditarik kesimpulan bahwa Pegawai selalu memberikan inovasi dan kreativitas yang baru agar pelayanan menjadi lebih baik lagi, Dengan melihat TUPOKSI Dalam pekerjaan dapat di selesaikan setiap hari dan kejujuran, empati, dan stamina merupakan bentuk tanggung jawab dalam menjalankan tugas dan kewajiban yang ada, Ya, karena kejujuran dan empati merupakan salah satu faktor penentu jenjang karir setiap ASN, Lewat evaluasi yang ada. Yang artinya kejujuran dan empati harus menjadi sikap dasar seseorang untuk menjadi ASN berintegritas dan berakhlak.

Menurut teori-teori yang telah diuraikan di atas, Peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kerja

merupakan suatu tahapan atau pencapaian yang diperoleh pegawai dalam berbagai aspek dan tahapan tertentu untuk mencapainya, dengan tujuan meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri. Oleh karena itu, kerja menjadi elemen penting yang mempengaruhi perkembangan suatu organisasi. Sebab, kinerja mencerminkan apakah organisasi tersebut bergerak ke arah yang benar atau hanya stagnan.

Di dalam sebuah organisasi, terdapat indikator kinerja yang dapat dijadikan acuan bagi pekerjaan para pegawai. Menurut Sedarmayanti (2020:198) “Indikator kerja merupakan ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menunjukkan tingkat pencapaian dari sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator ini harus dapat dihitung dan diukur, serta digunakan sebagai acuan untuk menilai atau mengukur kinerja, baik pada tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun setelah kegiatan selesai dan berfungsi.”

Gordon (1988) menyatakan bahwa indikator penilaian kompetensi mengacu pada standar kompetensi jabatan karyawan, yang mempertimbangkan bahwa standar kompetensi yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap diperlukan untuk memastikan bahwa karyawan memahami kompetensi yang dimilikinya. Kinerja karyawan diyakini dipengaruhi oleh tiga komponen ini, yang akan diuraikan sebagai berikut: Pengetahuan (Knowledge) Pengetahuan adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang individu sumber daya manusia berdasarkan jenjang pendidikan yang dimiliki, dan Motivasi ilmu yang ditekuni, yang membentuk suatu wawasan pengetahuan yang komprehensif dalam membentuk sikap dan karakter dalam mencapai tujuan organisasi.

Pemahaman (Understanding) Yaitu kedalaman kognitif, dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya, seorang pegawai dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi kerja secara efektif dan efisien.

Kemampuan (skill) ialah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan pegawai dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.

Keterampilan Keterampilan adalah suatu upaya untuk meningkatkan kinerja. Keterampilan diadakan sebagai suatu kegiatan penyelenggaraan yang terjadwal dan memiliki materi pembelajaran atas kegiatan keterampilan yang dilakukan oleh suatu organisasi. Keterampilan pada dasarnya suatu pengertian yang tidak dapat dipisahkan sebagai suatu keterkaitan yang saling mendukung, biasanya kegiatan pendidikan dan latihan juga diartikan sebagai kegiatan penataan, yang bertujuan untuk meningkatkan potensi pengetahuan, keahlian dan penguasaan dalam praktek suatu kegiatan pelaksanaan tugas dan fungsi dari suatu unit kerja

Sikap (Sifat-Sifat Pribadi) Sikap adalah seseorang yang dapat merencanakan pekerjaan yang akan dilaksanakan mampu mengembangkan dan melaksanakan pekerjaan sesuai rencana yang disusun dengan penuh tanggung jawab, menyusun laporan dari pekerjaan yang dihasilkan, mampu melakukan pengembangan diri, Motivasi mandiri. Selanjutnya menurut sifat-sifat pribadi (personal attributes) merupakan karakteristik dan kualitas seseorang yang dibawa ke tempat kerja seperti kejujuran, empati, stamina, dan lain-lain.

Minat (interest) Kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan suatu aktivitas kerja.

Sumber daya manusia dapat tetap bertahan karena mereka memiliki kompetensi manajerial, yaitu kemampuan dalam merumuskan visi dan Motivasi sebuah organisasi serta kemampuan dalam memperoleh dan mengarahkan sumber daya manusia dengan mewujudkan visi dan menetapkan sasaran strategis organisasi maupun perusahaan. Dalam operasional, kompetensi tersebut membuat sumber daya manusia mampu menggali potensi sumberdaya manusia lain yang dimiliki sebuah instansi organisasi maupun perusahaan, dimana dapat meningkatkan produktivitas hasil yang optimum bagi sebuah organisasi ataupun perusahaan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Kinerja Aparatur Sipil Negara di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Tomohon, kinerjanya masih belum maksimal dan optimal, yang dapat dilihat dari indikator-indikator berikut:

1. Pengetahuan

Masih ada beberapa pegawai yang belum paham terkait Tugas Pokok dan Fungsinya mereka masing-masing.

2. Kemampuan

Beberapa pegawai masih belum terbiasa dengan perkembangan IT dalam pemberian pelayanan maupun dalam pekerjaan. Bahkan sarana prasarana yang memenuhi standart masih seadannya.

3. Keterampilan

Tapi terkait factor ada juga yaitu Sarana dan prasarana yang ada, Faktor lingkungan kerja (adanya bimtek), alat kantor yang belum semua memenuhi standar yang mempermudah kerja setiap ASN, alat kantor yang belum semua memenuhi standar yang mempermudah kerja setiap ASN, harus ada pelatihan bagi setiap pegawai, harus dilakukan sosialisasi terhadap kinerja pegawai dan harus ada penambahan sarana dan prasarana.

Referensi

- [1] A.A Anwar Prabu Mangkunegara, 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- [2] Nona Polihu, (2020): Jurnal Administro: Jurnal Kajian Kebijakan dan Ilmu Administrasi Negara
- [3] Bangun, Wilson. 2019. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta: Erlangga
- [4] Moleong, Ilexy J, Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2002.
- [5] Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta, 2015.
- [6] H. G. Ridder, M. B. Miles, A. Michael Huberman, and J. Saldaña, "Qualitative data analysis. A methods sourcebook," Zeitschrift fur Pers., 2014.
- [7] Efriza, A. (2012). Political Explore: Sebuah Kajian Ilmu Politik. Bandung
- [8] Miles, M.B; Huberman, A.M; Saldana, Qualitative data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publication. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press. 2014.
- [9] Edy Sutrisno, (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak ke sebelas. Prananda Media Group, Jakarta.
- [10] Itje Pangkey (2021): Jurnal Administro: Jurnal Kajian Kebijakan dan Ilmu Administrasi Negara Penerapan Manajemen Kinerja dalam Meningkatkan Kualitas Pegawai Pada FIS UNIMA di Era Pandemi Covid-19
- [11] Jeane Lankai (2021) Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara
- [12] Fitri mamonto (2021) Disiplin Kerja di Kantor Bappelitbangda Kabupaten Minahasa
- [13] Edy Sutrisno, 2014, "Manajemen Sumber Daya Manusia" Jakarta: Kencana. Gaol, Chr Jimmy L. 2014. A to Z Human Capital Manajemen Sumber Daya.
- [14] Marwansyah, 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta Martono, Nanang.
- [15] Ruslan Ghofur (2014). Manajemen Publik. Yogyakarta, Pustaka Pelajar

