

KINERJA PEGAWAI PADA BAGIAN ADMINISTRASI DI SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH (DPRD) KABUPATEN GORONTALO

Umar Sako Baderan¹, Robin Pakudu², Darwin Ismail³

^{1,2,3}Program Studi S1 Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah
Gorontalo. Jln. Prof Dr. Mansoer Pateda, Pentadio Timur, Telaga Biru, Kabupaten Gorontalo.
96181

usbaderan@umgo.ac.id, darwin.ismail@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to find out how far the performance of Administrative Section Employees at the Secretariat of the Regional People's Representative Council of Gorontalo Regency. The research method used is a qualitative approach with a descriptive research type. The results found that the performance of employees in the administrative section of the secretariat office had been going quite well. It can be seen there are 5 (five) indicators related to employee performance in which 3 (three) indicators are in accordance with the analysis found problems related to the employee's performance. The indicators of Quantity, Quality and Attendance are problematic indicators that reinforce the problems found at the time of observation namely 1) Low innovation and creativity of employees in carrying out work; 2) Manual mail administration system; and 3) Lack of discipline in the work of employees and not in accordance with the job desk. Furthermore, other indicators, namely reliability and ability to work together, have been good and as expected. Employees can be relied on at work and can work well together in completing the work ordered by their superiors.

Keywords: Administration, Employee Performance, Secretariat

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh bagaimana Kinerja Pegawai Bagian Administrasi di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian yang didapatkan bahwa kinerja pegawai pada bagian administrasi sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Gorontalo telah cukup berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat bahwa ada 5 (lima) indikator terkait dengan kinerja pegawai yang mana 3 (tiga) indikator sesuai dengan analisis ditemukan masalah terkait dengan kinerja pegawai tersebut. Indikator Kuantitas, Kualitas dan Kehadiran merupakan indikator yang bermasalah yang menguatkan masalah yang ditemukan pada saat observasi yakni 1) Rendahnya inovasi dan kreativitas pegawai dalam melaksanakan pekerjaan; 2) Sistem administrasi persuratan yang dilakukan secara manual; dan 3) Kurang disiplinnya Pegawai bekerja serta tidak sesuai dengan job desk. Selanjutnya untuk indikator lainnya yakni kehandalan dan kemampuan bekerja sama telah baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Dimana para pegawai dalam bekerja mampu diandalkan serta dapat bekerja sama dengan baik dalam menyelesaikan pekerjaan yang diperintahkan oleh atasannya.

Kata Kunci: Administrasi, Kinerja Pegawai, Sekretariat

PENDAHULUAN

Keberhasilan sebuah instansi pemerintah ditentukan oleh sejauh mana tujuan yang telah direncanakan

dapat dicapai. Tujuan instansi pemerintah dapat dicapai apabila mampu mengolah, mengerakkan dan menggunakan sumber daya manusia

yang dimiliki secara efektif dan efisien. Sumber daya manusia merupakan aset paling penting dalam suatu organisasi, karena sumber daya manusia merupakan sumber yang mengarah serta memperhatikan dan mengembangkan organisasi dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman, oleh karena itu sumber daya manusia harus selalu diperhatikan, dijaga dan dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh sumber daya manusia yang bermutu dan dapat melaksanakan pekerjaan serta menghasilkan sesuatu yang dikehendaki sesuai dengan tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang dijadikan sebagai penggerak didalam instansi pemerintah adalah pegawai. Pegawai merupakan faktor penentu dalam pencapaian tujuan instansi pemerintah dan sebagai penggerak penentu jalannya organisasi.

Pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan. Pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien tidaklah mudah, untuk itu dalam organisasi, baik organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta diperlukan berbagai upaya untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia, salah satu faktor yang dapat meningkatkan hal tersebut diantaranya adalah pegawai dan kinerjanya. Undang-Undang Pokok-Pokok Kepegawaian

Nomor 43 tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian menyatakan bahwa "Pegawai Negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri, atau disertai tugas Negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku". Untuk mewujudkan Pegawai Negeri Sipil yang baik dan berwibawa maka diperlukan pembinaan yang sebaik-baiknya dengan suatu sistem pembinaan yang dapat mendorong peningkatan kinerja. Dalam melakukan kegiatan, pegawai memerlukan petunjuk kerja dari instansi agar pelaksanaannya sesuai dengan peraturan kerja yang ada di instansi pemerintah sehingga kinerja pegawai yang ada sesuai dengan harapan instansi.

Selanjutnya, menurut Rivai dan Basri (2005), kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama. Banyak faktor yang sangat mempengaruhi kinerja seseorang yang berdampak pada hasil kerjanya. Seperti yang dikemukakan oleh Mathis dan Jackson

(2002) terkait indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

- 1) Kuantitas; merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.
- 2) Kualitas; adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin, dedikasi. Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dalam kemampuan pegawai.
- 3) Keandalan; adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan dengan supervisi.
- 4) Kehadiran; adalah keyakinan akan masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja.
- 5) Kemampuan bekerjasama; adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerjasama dengan orang lain dalam suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mempunyai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

Sekretariat DPRD Kabupaten Gorontalo merupakan instansi pemerintah yang menjadi tempat penelitian bagi penulis. Dimana Sekretariat DPRD Kabupaten Gorontalo merupakan unsur

pendukung urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah provinsi di bidang pelayanan administrasi dan pemberian dukungan terhadap tugas dan fungsi DPRD. Sekretariat DPRD dipimpin oleh seorang Sekretaris yang mempunyai tugas menyelenggarakan administrasi kesekretariatan dan keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD serta menyediakan dan mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD dalam melaksanakan hak dan fungsinya sesuai dengan kebutuhan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis bahwa secara mental pada setiap aparat birokrasi, masih ditemukan adanya budaya paternalisme, misalnya seorang bawahan sulit untuk menunjukkan penolakannya atas suatu ide atau gagasan pimpinan. Disamping itu, kendala yang dihadapi dalam kerangka peningkatan profesionalisme aparatur adalah inovasi dan kreativitas aparat birokrasi masih relatif rendah.

Hal ini dapat ditunjukkan pada kondisi riil yang ada yakni manakala pimpinan tidak berada ditempat, maka ada anggapan bahwa tugas dan tanggung jawab dapat ditunda pelaksanaannya atau dengan kata lain bawahan selalu menunggu pimpinan kembali untuk meminta petunjuk kepada pimpinan terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya sehingga pelaksanaan tugas bawahan senantiasa harus dalam pengawasan langsung pimpinan. Pada tataran inilah dirasakan faktor struktur,

sumber daya manusia dan budaya sangat berpengaruh terhadap kinerja aparat birokrasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan visi, misi dan tujuan organisasi.

Selain itu juga didapatkan bahwa dalam hal penyimpanan secara manual. Dimana surat yang masuk dan keluar dilakukan masih dengan cara manual yakni melakukan pencatatan dalam sebuah buku keluar masuk. Padahal, jika melihat perkembangan zaman saat ini sudah seharusnya dilakukan secara elektronik sehingga memudahkan dalam melakukan distribusi dan tentunya akan mengurangi waktu distribusi dan menghemat anggaran. Hasil observasi lainnya yang ditemukan adalah adanya pegawai yang tidak sesuai dengan *job desk*, bahkan ada juga pegawai yang bekerja merangkap jabatan yang disebabkan ketidakjelasan aturan terkait dengan tanggungjawab dari masing-masing bekerja.

Selain itu pula ditemukan adanya pegawai yang kurang disiplin. Baik disiplin yang dilihat dari waktu kedatangan maupun kepulangan dan juga disiplin dari cara pegawai berpakaian. Dimana kebanyakan pegawai yang ada menggunakan pakaian yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku di sekretariat DPRD Kabupaten Gorontalo.

Terkait dengan penelitian mengenai kinerja pegawai, telah ada penelitian-penelitian sebelumnya yang oleh kemudian dijadikan sebagai kajian penelitian yang relevan diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Dandi

Wiranto (2021). Analisis Kinerja Pegawai Subbagian Tata Usaha Kesekretariatan DPRD Provinsi NTB. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai disekretariat DPRD Provinsi NTB. Hasil penelitian kinerja pegawai tata usaha di kesekretariatan DPRD Provinsi NTB sebagai kunci keberhasilan sebuah instansi, karena tata usaha tempat administrasi segala urusan kesekretariatan, dalam hasil penelitian bahwa kinerja pegawai subbagian tata usaha kesekretariatan DPRD NTB telah berupaya melaksanakan tugas dengan baik sesuai dengan SKP (Standar Penilaian Kerja) yang diterapkan dalam instansi. ukuran keberhasilan yang harus dicapai oleh pegawai tata usaha kesekretariatan harus menunjukkan kualitas pekerjaan supaya meningkatkan hasil kinerja yang baik sesuai SKP. Kinerja pegawai tata usaha di kesekretariatan DPRD Provinsi NTB telah maksimal menjalankan tugasnya seperti menunjukkan kualitas disiplin pekerjaan.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Annisa Rachmayanti (2018). Analisis Kinerja Pegawai Subbagian Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2017. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai Subbagian Tata Usaha pada Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2017. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik kuesioner,

wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori T.R. Mitchell yang mengukur kinerja pegawai berdasarkan lima dimensi yaitu, *Quality of Work* (Kualitas Kerja), *Promptness* (Ketepatan), *Initiative* (Inisiatif), *Capability* (Kemampuan), *Communication* (Komunikasi). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Subbagian Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2017 dinilai sudah baik. Pada penelitian ini penulis menyarankan bahwa seluruh pegawai Subbagian Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan sebaiknya dapat mempertahankan kinerjanya yang sudah berada pada kategori baik.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Baderan, U.S dan Y. Ingo (2018). Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. Tujuan dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto. Metode penelitian yang digunakan ialah dengan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasi. Hasil pengamatan penulis pada kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Camat Boliyohuto masih memerlukan beberapa pembenahan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi di Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo, sesuai hasil pengujian hipotesis yaitu harga t

hitung> dari harga tdaftar. Keeratan pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi ditunjukkan melalui perhitungan determinasi yaitu kurang lebih 40% variasi yang terjadi pada skor pelayanan administrasi terjelaskan melalui variasi kinerja pegawai di kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. Peningkatan pelayanan administrasi memiliki hubungan yang signifikan (berarti) dengan kinerja pegawai dengan melalui pola hubungan yang ditunjukkan oleh persamaan regresi = $15 + 0,95X$ yang sangat berarti. Kesimpulannya bahwa setiap terjadi perubahan satu unit pada variabel X yaitu kinerja pegawai diikuti oleh perubahan rata – rata sebesar 0,81 unit pada variable Y yaitu pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan penelitian sebagaimana dikemukakan sebelumnya, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian ini sifatnya deskriptif. Penelitian deskriptif ini merupakan metode yang bertujuan untuk mengetahui sifat serta hubungan yang lebih mendalam antara dua variabel dengan cara mengamati aspek-aspek tertentu secara lebih spesifik untuk memperoleh data yang sesuai dengan masalah yang ada dengan tujuan penelitian, dimana data tersebut diolah, dianalisis, dan diproses lebih lanjut dengan dasar teori-teori yang telah di pelajari sehingga data

tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas dua sumber data. Sumber data yang dihimpun langsung oleh peneliti disebut sumber primer dan apabila melalui tangan kedua disebut sumber sekunder.

1. Sumber data primer adalah data yang dikumpulkan melalui hasil wawancara langsung dengan pihak yang menjadi objek penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini diantaranya adalah;
 - a. Anggota Dewan : 1 orang
 - b. Sekretaris Dewan: 1 orang
 - c. Kepala Bagian Administrasi: 1 orang
 - d. Kasubag Tata Usaha dan Kepegawaian: 1 orang
 - e. Masyarakat: 5 orang
2. Sumber data sekunder adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian.

Adapun prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi; **Observasi** adalah proses pencatatan pola perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu yang diteliti; **Wawancara** merupakan proses dilakukannya pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu; dan **Dokumentasi** merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian.

Dokumen yang diteliti dapat berupa berbagai macam, tidak hanya dokumen resmi.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk memperoleh fakta-fakta terhadap suatu masalah yang diteliti melalui data-data yang dikumpulkan untuk memberikan rekomendasi yang bermanfaat.

Keseluruhan proses ini berlangsung pada saat penelitian dimana analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Gorontalo dibentuk Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor: 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gorontalo yang di tindak lanjuti dengan Peraturan Bupati Gorontalo Nomor: 30 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Gorontalo. Kedudukan Sekretariat DPRD merupakan unsur pelayanan terhadap DPRD yang dipimpin oleh Sekretaris

yang secara teknis operasional berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Pimpinan DPRD dan secara administratif bertanggung jawab kepada Bupati Gorontalo melalui Sekretaris Daerah. Pada Pasal 215 ayat (2) Undang-undang Nomor: 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dijelaskan bahwa:

- (1) Sekretariat DPRD dipimpin oleh Sekretaris DPRD
- (2) Sekretaris DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diangkat dan diberhentikan oleh Gubernur/Bupati/Walikota dengan persetujuan DPRD
- (3) Sekretaris DPRD mempunyai tugas:
 - a. Menyelenggarakan administrasi kesekretariatan DPRD;
 - b. Menyelenggarakan administrasi keuangan DPRD;
 - c. Mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD dan;
 - d. Menyediakan dan mengkoordinasi tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.
- (4) Sekretaris DPRD dalam menyediakan tenaga ahli sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf d wajib meminta pertimbangan Pimpinan DPRD.
- (5) Sekretaris DPRD dalam melaksanakan tugasnya secara teknis operasional berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Pimpinan DPRD dan secara administrasi bertanggung jawab

kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah.

- (6) Susunan organisasi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah ditetapkan dalam Peraturan Daerah berpedoman pada Peraturan Pemerintah.

Untuk memenuhi amanat undang-undang tersebut, maka pemerintah daerah Kabupaten Gorontalo dengan Persetujuan DPRD Kabupaten Gorontalo menetapkan Peraturan Daerah Nomor: 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gorontalo yang kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Bupati Gorontalo Nomor 30 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Veithzal, 2005). Kinerja pegawai tidak hanya sekedar informasi dan mengurus administrasi. Akan tetapi bagaimana instansi dapat memotivasi pegawai dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan kinerja dapat dihindari. Kinerja pegawai perlu adanya penilaian dengan maksud untuk memberikan satu peluang yang baik kepada pegawai atas rencana karier mereka dilihat dari kekuatan dan kelemahan, sehingga instansi dapat menetapkan pemberian gaji dan

penghargaan kepada para pegawai, memberikan promosi, dan dapat melihat perilaku pegawai.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Kinerja Pegawai Bagian Administrasi di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Gorontalo. Adapun yang menjadi pokok masalah yang didapatkan melalui hasil observasi awal dan dituangkan dalam sub bagian bab identifikasi masalah adalah: 1) Rendahnya inovasi dan kreatifitas pegawai dalam melaksanakan pekerjaan; 2) Sistem administrasi persuratan yang dilakukan secara manual; dan 3) Kurang disiplinnya Pegawai bekerja serta tidak sesuai dengan *job desk*. Ketiga masalah yang ditemukan pada saat observasi awal tersebut, oleh penulis dituangkan dalam kajian penelitian serta dikombinasikan dengan rujukan teori kinerja pegawai yang dikemukakan oleh Mathis dan Jackson (2002) dengan indikator kinerja yakni: 1) Kuantitas; 2) Kualitas; 3) Keandalan; 4) Kehadiran; dan 5) Kemampuan bekerjasama. Oleh peneliti, rujukan atas teori terkait kinerja pegawai tersebut dijadikan dalam bentuk pertanyaan yang diajukan kepada informan dalam penelitian ini. Pembahasan untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

1) Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas

yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya. Kamus Besar Bahasa Indonesia menerjemahkan kuantitas adalah banyaknya benda dan lain sebagainya. Kuantitas adalah jumlah sesuatu. Kuantitas adalah bisa didapatkan dengan proses pengukuran. “Kuantitas adalah segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang dapat dinyatakan ukuran angka atau padanan angka lainnya,” (Wungu & Brotoharsojo, 2003). Kuantitas adalah berhubungan dengan angka. Jenis kuantitas adalah ada tiga, kuantitas kerja, kuantitas penduduk, dan kuantitas produk. Apabila kuantitas kerja berhubungan dengan hasil kerja, kuantitas penduduk berhubungan dengan jumlah penduduk. Definisi Mangkunegara (2009) mengenai kuantitas adalah “ukuran seberapa lama seorang karyawan dapat bekerja dalam satu harinya.” Sementara kuantitas produk adalah berhubungan dengan jumlah produk yang diproduksi, dikonsumsi, dan digunakan. Apabila disederhanakan, kuantitas adalah jumlah atau nilai yang bisa dihitung dengan pasti. Berhubungan dengan jumlah peserta, barang, penduduk, skor, dan masih banyak lagi lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui proses wawancara yang dilakukan kepada para informan yang terdiri atas anggota DPRD, Sekretaris, Kabag Administrasi dan Kasubag Kepegawaian Sekretariat DPRD serta konstituen/masyarakat

yang menyalurkan aspirasinya di DPRD Kabupaten Gorontalo didapatkan bahwa menyangkut pegawai dalam bekerja selalu melakukan terobosan berupa inovasi-inovasi terkait dengan pekerjaannya dapat dikatakan belum baik. Namun demikian, inovasi ataupun terobosan yang dilakukan hanya terkait dengan system yang saat ini sementara dibangun oleh pemerintah desa yakni Aplikasi SRIKANDI dan untuk kegiatan persuratan hanya mengandalkan system ataupun aplikasi Microsoft excel dalam melakukan pengarsipan surat menyurat, padahal dengan kemajuan zaman saat ini hal seperti itu tidak perlu dilakukan, surat menyurat cukup dilakukan dengan system informasi yang menghubungkan pemberi pelayanan dengan yang membutuhkan layanan tidak harus dengan tatap muka. Sedangkan inovasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh pegawai dalam kaitannya dengan aktivitas pelayanan yang diberikan. Temuan dari hasil wawancara ini menguatkan hasil observasi yang didapatkan oleh peneliti terkait dengan **1) Rendahnya inovasi dan kreativitas pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, dan 2) Sistem administrasi persuratan yang dilakukan secara manual.**

Selanjutnya terkait dengan pegawai selalu kreatif dalam bekerja dapat didapatkan bahwa hal ini belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat bahwa kreativitas yang ada dalam melakukan pekerjaan hanya

terbatas pada pembagian pekerjaan ataupun tugas. Sehingga hal-hal yang dilakukan dan berbeda dari aktivitas pelayanan belum dilakukan oleh para pegawai. Menyangkut dengan pegawai telah memenuhi standar hasil yang ditetapkan dalam bekerja telah berjalan dengan baik. Dimana hasil penelitian yang dilakukan melalui proses wawancara didapatkan bahwa seluruh pegawai bekerja sesuai dengan standar ataupun aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

2) Kualitas

Kualitas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin, dedikasi. Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dalam kemampuan pegawai. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau mutu. Ada banyak sekali definisi dan pengertian kualitas, walaupun sebenarnya pengertiannya tidak jauh beda antara yang satu dengan yang lain. Kotler (2005), beranggapan bahwa kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Goetsch dan Davis (2005), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan

produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada para informan yang terdiri atas anggota DPRD, Sekretaris, Kabag Administrasi dan Kasubag Kepegawaian Sekretariat DPRD serta konstituen/masyarakat yang menyalurkan aspirasinya dapat disimpulkan bahwa menyangkut dengan pegawai selalu disiplin dalam bekerja dapat disimpulkan bahwa hal ini telah berjalan dengan baik. Dimana para pegawai datang dan pulang pada waktu yang telah ditetapkan serta menggunakan pakaian sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan melalui proses wawancara yang dilakukan kepada para informan yang terdiri atas anggota DPRD, Sekretaris, Kabag Administrasi dan Kasubag Kepegawaian Sekretariat DPRD serta konstituen/masyarakat yang menyalurkan aspirasinya didapatkan bahwa menyangkut dengan pegawai bekerja sesuai dengan *job desk* yang telah ditetapkan telah berjalan dengan baik. Namun demikian bahwa hasil wawancara ini tidak selaras dengan observasi yang didapatkan. Dimana dari hasil observasi seringkali terjadi penumpukkan pekerjaan kepada pegawai lain atau bahkan ada pegawai yang bekerja sudah tidak sesuai dengan *job desk*-nya sehingga hal ini menjadi beban tambahan bagi pegawai tersebut. Hal ini juga telah menguatkan atas hasil observasi yang ditemukan

oleh peneliti terkait dengan **3) Kurang disiplinnya Pegawai bekerja serta tidak sesuai dengan *job desk*.**

3) Keandalan

Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan dengan supervisi. Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan akurat. Organisasi dapat memberikan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan baik dalam hal pengiriman, provisi pelayanan, penyelesaian masalah dan harga. Menurut Zahruli (2006) keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada para pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan melalui proses wawancara yang dilakukan kepada para informan yang terdiri atas anggota DPRD, Sekretaris, Kabag Administrasi dan Kasubag Kepegawaian Sekretariat DPRD serta konstituen/masyarakat yang menyalurkan aspirasinya didapatkan bahwa menyangkut dengan pegawai dalam setiap kegiatan yang diperintahkan para pegawai mampu untuk melaksanakannya dengan baik dapat disimpulkan bahwa hal ini telah sesuai dengan yang seharusnya. Dimana para pegawai dalam bekerja mampu menjalankan serta menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan perintah dari pimpinannya.

4) Kehadiran

Kehadiran adalah keyakinan akan masuk kerja setiap hari dan sesuai

dengan jam kerja. Setiap pekerjaan harus memenuhi kehadiran karyawan dalam bekerja sesuai waktu yang ditentukan. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan melalui proses wawancara yang dilakukan kepada para informan yang terdiri atas anggota DPRD, Sekretaris, Kabag Administrasi dan Kasubag Kepegawaian Sekretariat DPRD serta konstituen/masyarakat yang menyalurkan aspirasinya didapatkan bahwa menyangkut dengan pegawai setiap harinya hadir dan pulang sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dapat disimpulkan bahwa hal ini telah berjalan dengan baik. Walaupun demikian, hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti memang para pegawai hadir pada waktunya, namun sering kali tidak didapati pada saat pekerjaan sedang berlangsung sehingga hal ini menyebabkan pekerjaan tersebut harus ditangani oleh orang lain agar pekerjaan tersebut tidak tertunda dalam pelaksanaannya. Selain itu sesuai hasil observasi yang dilakukan sebagaimana yang terlihat pada gambar 2 diatas bahwa rata-rata pegawai yang ada di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Gorontalo tidak mampu memenuhi standar kehadiran sebesar 30%. Hal ini pula menguatkan temuan peneliti melalui hasil observasi terkait dengan **3) Kurang disiplinnya Pegawai bekerja serta tidak sesuai dengan *job desk*.**

5) Kemampuan bekerjasama

Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerjasama dengan orang lain

dalam suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mempunyai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya. Kemampuan karyawan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan melalui proses wawancara yang dilakukan kepada para informan yang terdiri atas anggota DPRD, Sekretaris, Kabag Administrasi dan Kasubag Kepegawaian Sekretariat DPRD serta konstituen/masyarakat yang menyalurkan aspirasinya didapatkan bahwa menyangkut dengan pegawai dalam bekerja, apakah para pegawai mampu bekerja dalam sebuah tim, dapat disimpulkan bahwa hal ini telah sesuai dengan yang diharapkan. Dimana para pegawai selalu dan mampu bekerja dalam sebuah tim untuk menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab mereka. Selain itu terkait dengan pegawai dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan, apakah para pegawai menyelesaikannya sesuai perintah serta kompak dalam bekerja, didapatkan bahwa hal ini telah berjalan sebagaimana mestinya. Dimana para pegawai bekerja dalam sebuah tim untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan yang telah ditetapkan seperti penyiapan ruang sidang ataupun rapat yang akan digunakan oleh anggota dewan dalam rapat.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai pada bagian administrasi di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Gorontalo sudah cukup berjalan dengan baik. Dimana dari hasil analisis yang didapatkan bahwa:

1. Dari 5 (lima) indikator yang dianalisis terkait kinerja pegawai, ada 3 indikator yang ditemukan masih bermasalah yakni indikator kuantitas, kualitas, dan kehadiran. Ketiga indikator tersebut menguatkan permasalahan yang ditemukan pada saat observasi yakni terkait dengan 1) Rendahnya inovasi dan kreativitas pegawai dalam melaksanakan pekerjaan; 2) Sistem administrasi persuratan yang dilakukan secara manual; dan 3) Kurang disiplinnya Pegawai bekerja serta tidak sesuai dengan *job desk*.
2. Kemudian 2 (dua) indikator lainnya yakni kehandalan dan kemampuan bekerja sama hasil analisis yang dilakukan telah berjalan dengan baik. Dimana para pegawai dalam bekerja mampu diandalkan serta dapat bekerja sama dengan baik dalam menyelesaikan pekerjaan yang diperintahkan oleh atasannya.

Saran

Berdasarkan hasil analisis dan simpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran terkait dengan

kinerja pegawai di Sekretariat DPRD Kabupaten Gorontalo sebagai berikut:

1. Pimpinan Sekretariat DPRD Kabupaten Gorontalo lebih mendorong para pegawai untuk lebih disiplin lagi dalam setiap tugas dan kehadiran mereka pada saat bekerja;
2. Pimpinan Sekretariat DPRD Kabupaten Gorontalo lebih mendorong para pegawai harus mampu mendorong para pegawai untuk lebih berinovasi serta kreatif dalam melakukan pelayanan;
3. Pimpinan Sekretariat DPRD Kabupaten Gorontalo harus melakukan pengawasan terkait dengan *job desk* agar tidak membebani pegawai lainnya dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa Rachmayanti (2018). Analisis Kinerja Pegawai Subbagian Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2017.
- Baderan, U.S dan Y. Ingo (2018). Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo.
- Baderan, U. S., & Karim, D. F. (2021). Evaluation of the Work Achievement Measurement System of State Civil Servants in the Department of Public Works and Spatial Planning of Gorontalo Province. *International Journal Papier Public Review*, 2(2), 36-41.
- Basri, A. F. M., dan Rivai, V. 2005. Performance appraisal. Jakarta: PT Raja. Grafindo Persada.

-
-
- Dandi Wiranto (2021). Analisis Kinerja Pegawai Subbagian Tata Usaha Kesekretariatan DPRD Provinsi NTB.
- Mangkunegara, A.P. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Penerbit Remaja Rosdakarya. Bandung
- Mathis, dan Jackson. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama). Erlangga. Yogyakarta
- Peraturan Bupati Gorontalo Nomor: 30 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Gorontalo
- Peraturan Daerah Nomor: 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gorontalo
- Sako, U., & Lababa, Z. (2022). Implementation of Standard Operating Procedures for Patient Care. *Journal La Sociale*, 3(1), 40-46.
- Undang-Undang Pokok-Pokok Kepegawaian nomor 43 tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN.