



KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA PADA BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN SIGI PROVINSI SULAWESI TENGAH

Beril Kolip Arahman

Univesitas Tadulako

Syahrudin Hattab

Univesitas Tadulako

Sitti Chaeriah Ahsan

Univesitas Tadulako

Alamat: Jln Soekarno Hatta No.KM. 9.

Korespondensi penulis: berilcholifarahman@gmail.com

Abstrack. *This research aims to find out how the State Civil Apparatus performs in the Protocol and Communication Section of the Regional Secretariat Leadership of Sigi Regency, Central Sulawesi Province. In this research, researchers used Moehariono's theory (2012:162-163) which consists of the criteria of Responsiveness, Responsibility and Accountability. The research method used is a qualitative descriptive research type. Data collection was carried out using observation, documentation and interview methods. The determination and number of informants in this research were parties who were deemed to know in depth various matters relating to the research problem, totaling 5 (five) people. Meanwhile, data analysis techniques include data collection, data condensation, data presentation, and drawing conclusions/verification. The results of this research show that the performance of the State Civil Apparatus in the Protocol and Communication Section of the Regional Secretariat Leadership of Sigi Regency, Central Sulawesi Province has not been running optimally, this is due to the failure to achieve the performance indicators used in this research, such as the aspect of responsiveness which has not been maximized due to resources. Humans in the scope of performance of the State Civil Apparatus in the Protocol and Communication Section of the Regional Secretariat Leadership of Sigi Regency, Central Sulawesi Province, which is still limited, especially in the placement of executive positions, is not in accordance with the competence of the employees in this agency in carrying out their duties. The responsibility aspect has not run optimally due to frequent delays in completing tasks because work is often postponed. The accountability aspect has gone well in implementing the ASN Core Values with AKHLAK but still needs to be socialized again, considering that these values are new things that need to be implemented. apply and serve as a guideline for carrying out duties by each ASN in providing services*

Keywords : *Organizational Performance, Protocol Section, Responsiveness, Responsibility, Accountability, ASN BerAKHLAK*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Moehariono (2012:162-163) yang terdiri dari kriteria Responsivitas (responsiveness), Responsibilitas (responsibility) dan Akuntabilitas (accountability). Metode penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, dokumentasi, dan wawancara. penentuan dan jumlah informan pada penelitian ini adalah para pihak yang dipandang mengetahui secara mendalam berbagai hal menyangkut masalah penelitian yang berjumlah 5 (lima) orang. Sedangkan teknik analisis data meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/Verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah belum berjalan dengan maksimal, hal ini disebabkan oleh tidak tercapainya indikator kinerja yang digunakan pada penelitian ini seperti aspek responsivitas yang belum maksimal disebabkan terkait Sumber Daya Manusia di Lingkup Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah yang masih terbatas terutama dalam penempatan jabatan pelaksana belum sesuai dengan kompetensi para pegawai di instansi tersebut dalam menjalankan tugasnya. Aspek responsibilitas belum

berjalan maksimal disebabkan sering terjadinya keterlambatan dalam penyelesaian tugas karena sering menunda-nunda pekerjaan, Aspek akuntabilitas sudah berjalan baik dalam penerapan nilai-nilai Core Values ASN BerAKHLAK tetapi masih perlu disosialisasikan lagi, mengingat nilai-nilai ini merupakan hal baru yang perlu di terapkan dan dijadikan sebagai pedoman pelaksanaan tugas oleh masing-masing ASN dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci : Kinerja Organisasi, Bagian Protokol, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas, ASN BerAKHLAK.

PENDAHULUAN

Teori Ilmu Administrasi Negara mengajarkan bahwa pemerintahan Negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan ataupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaan dipercayaka kepada aparatur pemerinrintah tertentu yang secara fungsioanal bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.

Perkembangan instansi pemerintah yang ada di Indonesia belakangan ini mengarah pada tuntunan pelaksanaan pemerintahan yang sesuai dengan reformasi. Akibatnya pemerintahan tidak hanya dituntut memberikan pelayanan yang lebih baik, namun juga dituntut untuk dapat melaksanakan fungsinya secara efektif dan efisien sesuai kaidah administrasi Negara agar dapat terwujud pelayanan yang maksimal.

Berbicara masalah kinerja organisasi publik, terlebih setelah di berlakukannya UU Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah, pemerintah daerah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sampai saat ini aparat birokrasi pemerintah belum sepenuhnya melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi yang dibebankan kepadanya berdasarkan norma-norma yang ditetapkan dan diharapkan oleh masyarakat. Kondisi ini dapat dilihat melalui berbagai penyimpangan yang terjadi sehingga semakin lama semakin parah dan berakibat pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menurun. Kondisi ini di perparah dengan krisis moneter yang mengakibatkan krisis ekonomi nasional dan semuanya bermuara pada krisis kepercayaan.

Birokrasi pemerintahan sedang bergeser dengan beberapa upaya korektif, mengupayakan netralitas tumbuhnya demokrasi, tumbuhnya orientasi pada masyarakat dan tumbuhnya aspirasi dan kontrol masyarakat.

Birokrasi sedang bergeser dari paradigma sentralistik ke desentralistik, dari otoritarian ke egalitarian dan demokratis, dari kedaulatan Negara ke kedaulatan rakyat, dari organisasi yang besar menjadi ramping tapi kaya fungsi, dari *rowing* (semua di kerjakan sendiri) menjadi *stering* (mengarahkan). Upaya-upaya tersebut masih dibayangi oleh ketidakpastian dan sedang mencari bentuk yang tepat. Pada dasarnya upaya tersebut diarahkan untuk mendapatkan dukungan administrasi Negara yang mapan mengenai kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi birokrasi dalam mewujudkan admininstrasi yang makin handal, profesional, efisiensi, efektif serta tanggap terhadap aspirasi rakyat dan dinamika perubahan lingkungan.

Suatu organisasi didirikan sebagai suatu wadah untuk mencapai suatu atau beberapa tujuan. Organisasi tersebut harus mengelola berbagai dan rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi. Pelaksanaan rangkaian kegiatan dalam organisasi dilakukan oleh manusia (*human being*) yang bertindak sebagai actor atau peserta dalam organisasi yang bersangkutan, maka dengan sendirinya kinerja (*performance*) organisasi yang bersangkutan banyak tergantung pada perilaku manusia yang terdapat dalam organisasi tersebut.

Sebagai tindak lanjut dari adanya kebijakan tersebut, Pemerintah Daerah Kabupaten Sigi sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 9 Tahun 2022 Tentang Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Sekretariat Daerah, menjelaskan pada Pasal 26 ayat 1 bahwa tugas dan fungsi dari Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sigi yaitu mempunyai tugas melaksanakan penyiapan pelaksanaan kebijakan, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat

Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi, yang disebutkan pada Peraturan Bupati Nomor 9 Tahun 2022 pasal 26-28 yaitu :

1. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi;
2. penyiapan bahan pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah di bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi
3. penyiapan bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah terkait protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi;
4. melaksanakan tata protokoler dalam rangka penyambutan tamu Pemerintah Daerah;
5. menyiapkan bahan koordinasi dan/atau fasilitasi keprotokolan;
6. menyiapkan bahan informasi acara dan jadwal kegiatan Bupati dan Wakil Bupati;
7. menginformasikan jadwal dan kegiatan Pemerintah Daerah;
8. melaksanakan koordinasi dan fasilitasi kegiatan Bupati dan Wakil Bupati;
9. menyusun laporan pelaksanaan kebijakan di bidang protokol; dan
10. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai bidang tugasnya.

Penilaian kinerja bagi aparatur berguna untuk menilai kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan serta motivasi. Tetapi persoalannya, apakah penilaian yang dilakukan telah menggambarkan kinerja yang sebenarnya. Hal ini akan sangat ditentukan oleh ketajaman dalam menentukan cakupan, cara dan indikator-indikator yang digunakan. Suatu penilaian yang menggunakan cakupan, cara dan indikator yang sangat terbatas akan memberikan hasil yang sangat terbatas pula dan berarti kurang menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Selama ini, penilaian secara sistematis terhadap kinerja aparatur belum menjadi tradisi, sehingga berakibat pada munculnya perdebatan yang tidak terselesaikan ketika terjadi hasil penilaian yang berbeda antara pihak yang satu dengan lainnya.

Analisis terhadap kinerja birokrasi publik menjadi sangat penting atau dengan kata lain memiliki nilai yang amat strategis. Informasi mengenai kinerja aparatur dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja aparatur sangat penting untuk diketahui, sehingga pengukuran kinerja aparat hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sigi perlu berupaya mengatasi berbagai Kendala tersebut untuk pencapaian visi dan misi organisasi. Untuk mendukung visi dan misi Bupati dan Wakil Bupati Sigi Melalui Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, diperlukan sumberdaya baik berupa sumberdaya manusia, sarana dan prasarana maupun pembiayaan. Aspek sumberdaya yang tersedia dalam organisasi merupakan salah satu aspek yang dapat menentukan keberhasilan organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya (Notoatmodjo 2009 : 87).

Mengacu pada ketentuan yang berlaku dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2014 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 53 tahun 2014, pengukuran kinerja pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, dilakukan dengan menggunakan Indikator Kinerja yang telah ditetapkan dalam dokumen Perjanjian Kinerja. Perjanjian Kinerja menyajikan Indikator Kinerja Utama yang menggambarkan hasil-hasil utama dalam kondisi yang seharusnya, tanpa mengesampingkan indikator lain yang relevan.

Untuk mengetahui gambaran mengenai tingkat Capaian Kinerja Perangkat Daerah dilakukan Pengukuran Kinerja yang dilakukan dengan cara :

1. Membandingkan realisasi kinerja dengan sasaran (target) kinerja yang dicantumkan dalam dokumen Perjanjian Kinerja dalam rangka pelaksanaan APBD.
2. Membandingkan realisasi Kinerja sampai dengan tahun berjalan dengan sasaran (target) kinerja 5 (lima) tahunan yang direncanakan dalam Rencana Strategis Perangkat Daerah.

Pengukuran kinerja yang dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor. 88 tahun 2021 tentang Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

Adapun untuk mencapai tujuan tersebut, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Sigi, menetapkan 3 (tiga) sasaran strategis, yaitu:

1. Meningkatnya kualitas kinerja pemerintah daerah;
2. Meningkatnya hasil kajian yang dimanfaatkan dalam pengambilan kebijakan;
3. Meningkatnya pelayanan publik

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka perlu di tempuh usaha-usaha melalui perbaikan kinerja pegawai dan organisasi, dapat ditingkatkan pada Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, Dalam konteks Organisasi publik, penilaian kinerja organisasi merupakan suatu hal yang penting, karena dengan adanya kinerja maka akan diketahui tingkat pencapaian hasil yang telah dicapai dan diketahui seberapa jauh pelaksanaan tugas-tugas yang dapat dilaksanakan.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi masyarakat, kualitas pelayanan sangat berhubungan dengan kualitas kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara. Kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap kinerja organisasi dalam melaksanakan tugas dan mencapai tujuannya, karena pegawai merupakan penggerak organisasi. Baik dan buruknya kinerja pegawai merupakan baik dan buruknya kinerja organisasi atau lembaga. Sebagai lembaga pemerintahan ketika kinerja Aparatur Sipil Negara pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, buruk, menunjukkan bahwa respon pemerintah terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat rendah.

Namun dalam pelaksanaan evaluasi kinerja yang dilakukan secara internal terdapat beberapa kendala yang menyebabkan capaian kinerja pada Bagian Prokopim belum berjalan secara efektif dan efisien diantaranya penempatan pegawai pelaksana yang tidak sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, kurangnya jumlah pegawai ASN organik untuk melaksanakan fungsi pelayanan terhadap pimpinan serta perlu adanya internalisasi serta sosialisasi kebijakan baru terkait penerapan nilai *core Values* ASN BerAKHLAK dalam proses pelaksanaan kinerja di lingkup Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sigi.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah”.

Rumusan Masalah Beranjak dari adanya persoalan dalam kinerja organisasi publik, termasuk masalah yang dihadapi pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sigi, mendorong penulis untuk meneliti tentang sejauh mana kinerja pegawai yang dirumuskan dengan pertanyaan penelitian :Bagaimana kinerja Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sigi TujuanPenelitian Sesuai dengan masalah penelitian yang dirumuskan di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah : Untuk menganalisis Kinerja Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sigi.

KAJIAN TEORITIS

Manajemen kinerja terdiri dari dua kata, yaitu “manajemen dan kinerja”. Menurut Stooner yang dikutip oleh Sulistyorini (2009:11), mengatakan manajemen diartikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan pengguna sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Sedangkan Menurut Melayu S. P. Hasibuan yang dikutip oleh Saefullah (2013:1), manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif, yang didukung sumber-sumber lain dalam organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.

Sementara itu, Kinerja berasal dari pengertian *performance*, diartikan sebagai hasil kerja atau prestasi kinerja. Kinerja mempunyai makna yang luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung (implementasi dari rencana yang telah disusun) untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Menurut Armstrong dan Baron sebagaimana yang dikutip oleh Wibowo (2012:1), kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi.

Ditinjau dari bunyi kalimatnya, manajemen kinerja ini berkaitan dengan usaha, kegiatan atau program yang diprakarsai dan dilaksanakan oleh pimpinan organisasi (perusahaan) untuk “merencanakan, mengarahkan dan mengendalikan prestasi karyawan”. Karena program ini mencantumkan kata management, seluruh yang dilakukan dalam sebuah proses manajemen harus terjadi, yakni dimulai dari menetapkan tujuan yang ingin dicapai, pembuatan rencana, pengorganisasian, penggerakan/pengarahan dan akhirnya evaluasi atas hasilnya. Secara teknis program ini harus dimulai dengan menetapkan tujuan dan sasaran yaitu “kinerja dalam bentuk apa dan yang seperti bagaimana yang ingin dicapai”. Karena yang menjadi obyek adalah kinerja manusia, maka bentuk yang paling umum tentunya adalah kinerja dalam bentuk “produktivitas” sumber daya manusia (Ruky, 2001:18). Sementara itu menurut Wibowo (2012:2), manajemen kinerja adalah tentang bagaimana kinerja dikelola. Dasar untuk melaksanakan manajemen kinerja adalah perumusan tujuan, terdapatnya konsensus (kesepakatan) dan kerjasama, sifatnya berkelanjutan, terjadi komunikasi dua arah, dan terdapat umpan balik.

Manajemen kinerja dapat dikatakan sebagai suatu proses strategis dan terpadu yang menunjang keberhasilan organisasi melalui pengembangan kemampuan SDM. Dalam manajemen kinerja, individu yang merupakan bagian dari kelompok dikembangkan melalui proses bersama antara pimpinan dan individu yang lebih berdasarkan kesepakatan daripada instruksi. Kesepakatan ini meliputi tujuan, persyaratan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan, serta pengembangan kinerja dan perencanaan pengembangan pribadi. Manajemen kinerja dapat menggalang partisipasi aktif setiap anggota organisasi untuk mencapai sasaran organisasi melalui penjabaran sasaran individu maupun kelompok sekaligus mengembangkan protensinya agar dapat mencapai sasarannya. Berdasarkan tugasnya, manajemen kinerja dapat dijadikan landasan bagi promosi, mutasi dan evaluasi, sekaligus penentuan kompensasi dan penyusunan program pelatihan.

Selain itu, manajemen kinerja sebenarnya mempunyai ruang lingkup yang lebih besar. Bila program ini diterapkan, ia bersifat menyeluruh atau menggarap semua bagian/fungsi dari sebuah organisasi (*organization wide*). Program ini akan menjamah semua elemen, unsur atau input yang harus didayagunakan oleh organisasi untuk meningkatkan kinerja organisasi tersebut, bukan hanya manusia. Elemen-elemen tersebut adalah teknologi (peralatan, metode kerja) yang digunakan, kualitas dari input (termasuk material), kualitas lingkungan fisik (keselamatan, kesehatan kerja, *layout* tempat kerja dan kebersihan), iklim dan budaya organisasi (termasuk supervisi dan kepemimpinan) dan sistem kompensasi dan imbalan. Kegiatan dengan ruang lingkup seperti ini akan merupakan sebuah proyek besar dan melibatkan hampir semua orang, dan ditangani langsung oleh pimpinan puncak organisasi. Setelah pimpinan organisasi menetapkan tujuan dari program tersebut, misalnya meningkatkan produktivitas pabrik atau meningkatkan kinerja sebuah bank ke arah tertentu yang dapat diukur maka team pelaksana akan meneliti kondisi dan status dari tiap-tiap elemen, dan menetapkan tindakan apa yang harus dilakukan. Sasaran penelitian dan tindakan yang harus diambil untuk tiap elemen dapat dirinci sebagai berikut. (Ruky, 2001:22).

Tujuan yang biasanya dapat dicapai oleh sebuah organisasi atau perusahaan dengan menerapkan sebuah sistem manajemen kinerja seperti dapat dilihat dalam uraian berikut (Ruky, 2001:24).

- 1) Meningkatkan prestasi kerja karyawan, baik secara individu maupun sebagai kelompok, sampai setinggi-tingginya dengan memberikan kesempatan pada mereka untuk memenuhi kebutuhan aktualisasi dirinya dalam kerangka

- pencapaian tujuan perusahaan. Karyawan bersama atasan masing-masing dapat menerapkan sasaran kerja dan standar prestasi yang harus dicapai dan meneliti dan menilai hasil-hasil yang sebenarnya dicapai pada akhir kurun waktu yang ditetapkan.
- 2) Peningkatan yang terjadi pada prestasi karyawan secara perorangan pada gilirannya akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan, yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas. Dengan kata lain peningkatan produktivitas sumber daya manusia secara keseluruhan diusahakan dicapai melalui peningkatan prestasi kerja karyawan secara perorangan (individu).
 - 3) Merangsang minat dalam pengembangan pribadi dengan tujuan meningkatkan hasil karya dan prestasi pribadi serta potensi laten karyawan dengan cara memberikan umpan balik pada mereka tentang prestasi mereka.
 - 4) Membantu perusahaan untuk dapat menyusun program pengembangan dan pelatihan karyawan yang lebih tepat guna. Usaha ini akan membantu perusahaan untuk mempunyai pasokan tenaga yang cakap dan terampil yang cukup untuk pengembangan perusahaan di masa depan.
 - 5) Menyediakan alat/sarana untuk membandingkan prestasi kerja pegawai dengan tingkat gajinya atau imbalannya sebagai bagian dari kebijakan dan sistem imbalan yang baik.
 - 6) Memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengeluarkan perasaannya tentang pekerjaan atau hal-hal yang ada kaitannya. Dengan demikian jalur komunikasi dan dialog akan terbuka dan dengan demikian diharapkan bahwa proses penelitian prestasi kerja akan mengeratkan hubungan antara atasan dan bawahan.

Dengan demikian dilihat dari uraian di atas, sangat jelas bahwa tujuan utama manajemen kinerja ialah untuk meningkatkan kinerja organisasi, tim dan individu dalam suatu keterkaitan, agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya dalam kurun waktu tertentu.

Pengertian Serta Fungsi Kinerja

Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja (*job performance*) sumber daya manusia yang ada di dalamnya, untuk itu setiap organisasi baik privat maupun publik akan berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai sebagai sumber daya manusianya dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Budaya organisasi yang tumbuh dan terpelihara dengan baik akan mampu memacu organisasi ke arah perkembangan yang lebih baik. Disisi lain, kemampuan pemimpin dalam menggerakkan dan memberdayakan pegawainya akan mempengaruhi kinerja. Istilah kinerja dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Prestasi kerja pada umumnya dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman dan kesungguhan kerja dari tenaga kerja yang bersangkutan.

Ukuran kinerja dapat dilihat dari sisi jumlah dan mutu tertentu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi bentuknya dapat bersifat tangible (dapat ditetapkan alat ukurnya atau standarnya) atau intangible (tak dapat ditetapkan alat ukurnya atau standarnya), tergantung pada bentuk dan proses pelaksanaan pekerjaan itu. Kinerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam suatu organisasi ditentukan oleh beberapa faktor dan kondisi yang baik itu yang berasal dari dalam diri pegawai ataupun yang berasal dari luar individu pegawai.

Istilah kinerja berasal dari *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang), atau juga hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang ingin dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegara 2007:67). Berdasarkan definisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja merupakan suatu konsep yang strategis dalam rangka menjalin hubungan kerja sama antara pihak atasan dengan para pegawai untuk mencapai kinerja

yang baik, unsur yang paling dominan adalah sumber daya manusia, walaupun perencanaan telah tersusun dengan baik dan rapi tetapi apabila orang atau personil yang melaksanakan tidak berkualitas dengan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, maka perencanaan yang telah disusun tersebut akan sia-sia.

Mengenai pengertian kinerja, Samsudin (2004:159), menyebutkan bahwa Kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan. Menurut Viethzal Rivai (2004:309) kinerja adalah

Suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan pelaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuannya.

Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat, tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah penilaian hasil kerja seseorang dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Malayu S.P. Hasibuan (2007:94), mengungkapkan bahwa “Kinerja merupakan gabungan tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi pekerja”. Apabila kinerja tiap individu atau karyawan baik, maka diharapkan kinerja perusahaan akan baik pula.

Menurut Alex Soemadji Nitisemito (2001:109), terdapat berbagai faktor kinerja, antara lain:

- 1) Jumlah dan komposisi dari kompensasi yang diberikan.
- 2) Penempatan kerja yang tepat.
- 3) Pelatihan dan promosi.
- 4) Rasa aman di masa depan (dengan adanya pesangon dan sebagainya).
- 5) Hubungan dengan rekan kerja.
- 6) Hubungan dengan pemimpin.

Menurut Moorhead dan Chung/Megginson, dalam Sugiono dalam Hasibuan (2007:111), kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain yaitu:

- a) Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*) Merupakan tingkat baik atau buruknya suatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapian kerja, keterampilan dan kecakapan.
- b) Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*) Merupakan seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan baru.
- c) Pengetahuan Pekerjaan (*Job Knowledge*) Merupakan proses penempatan seorang pegawai yang sesuai dengan background pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan. Hal ini ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.
- d) Kerjasama Tim (*Teamwork*) Melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertikal ataupun kerjasama antar pegawai, tetapi kerjasama secara horizontal merupakan faktor penting dalam suatu kehidupan organisasi yaitu dimana antar

pimpinan organisasi dengan para pegawainya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan timbal balik yang saling menguntungkan.

- e) Kreatifitas (*Creativity*) Merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.
- f) Inovasi (*Inovation*) Kemampuan menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi. Hal ini ditinjau dari ide-ide cemerlang dalam mengatasi permasalahan organisasi.
- g) Inisiatif (*initiative*) Melingkupi beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil tahapan pertama dalam kegiatan.

Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi menurut Murti dalam Prabu Mangkunegara (2007:16-17), adalah faktor internal dan faktor eksternal yang dijelaskan sebagai berikut berikut:

a) Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

b) Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkariir dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Penilaian Kinerja

Ukuran secara kualitatif dan kuantitatif yang menunjukkan tingkatan pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan adalah merupakan sesuatu yang dapat dihitung serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat bahwa kinerja setiap hari dalam organisasi dan perseorangan terus mengalami peningkatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Penilaian kinerja atau prestasi kerja adalah sebagai sebuah bentuk usaha yang dilakukan untuk menilai atau membandingkan hasil kerja para pegawainya dengan standar kerja yang ada. Penilaian kinerja adalah suatu sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seseorang pegawai telah melaksanakan pekerjaannya dalam suatu organisasi melalui instrumen penilaian kinerja. Pada hakikatnya, penilaian kinerja merupakan suatu evaluasi terhadap penampilan kerja individu (personel) dengan membandingkan dengan standard baku penampilan.

Menurut Keban dalam Pasolong (2010:184), pengukuran kinerja pegawai penting dilakukan oleh instansi pelayanan publik. Dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, hambatan dan dorongan, atau berbagai faktor sukses bagi kinerja pegawai serta institusi maka terbuka jalan menuju profesionalisasi, yaitu memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan selama ini. Mangkunegara, (2007:10) mengemukakan bahwa penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun sesuatu barang. Sementara Menurut T. Hani Handoko (2005:87), penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah proses melalui mana organisasi-

organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka.

Pengertian penilaian kinerja pegawai berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil. Penilaian prestasi kerja PNS adalah suatu proses penilaian secara sistematis yang dilakukan oleh pejabat penilai terhadap sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja PNS.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut, dan juga Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2011 dapat disimpulkan bahwa penilaian prestasi kerja (kinerja) adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Disamping itu, juga untuk menentukan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggapan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan dan penentuan imbalan. Tujuan dari penilaian prestasi kerja (kinerja) adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi dari SDM organisasi.

Menurut Robbins (2002:155), hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut.

1. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
2. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran "tingkat kepuasan", yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
3. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Menurut Suyadi Prawirosentono (2008: 27), kinerja dapat dinilai atau diukur dengan beberapa indikator yaitu:

- a) Efektifitas
Efektifitas yaitu bila tujuan kelompok dapat dicapai dengan kebutuhan yang direncanakan.
- b) Tanggung jawab
Merupakan bagian yang tak terpisahkan atau sebagai akibat kepemilikan wewenang.
- c) Disiplin
Yaitu taat pada hukum dan aturan yang berlaku. Disiplin karyawan adalah ketaatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan dimana dia bekerja.
- d) Inisiatif
Berkaitan dengan daya pikir, kreatifitas dalam bentuk suatu ide yang berkaitan tujuan perusahaan. Sifat inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan perusahaan dan atasan yang baik. Dengan perkataan lain inisiatif karyawan merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Sementara itu menurut Moehariono (2012:162-163), ada tiga konsep yang dapat digunakan mengukur kinerja organisasi publik, yaitu:

1. Responsivitas (*responsiveness*), yaitu menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
2. Responsibilitas (*responsibility*), yaitu pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan secara implisit maupun eksplisit.

3. Akuntabilitas (*accountability*), yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik yang diharapkan dari masyarakat, bisa berupa penilaian dari wakil rakyat, pejabat dan masyarakat.

Dari uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa banyak kriteria kinerja, maka peneliti menggunakan kriteria kinerja menurut Moeheriono (2012) yang meliputi Responsivitas (*responsiveness*), Responsibilitas (*responsibility*), dan Akuntabilitas (*accountability*). Berbagai macam jenis pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai tentunya membutuhkan kriteria yang jelas, karena masing-masing pekerjaan tentunya mempunyai standar yang berbeda-beda tentang pencapaian hasilnya. Seperti telah dijelaskan bahwa yang memegang peranan penting dalam suatu organisasi tergantung pada kinerja pegawainya.

Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung Kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pelayanan publik dalam Keputusan Menteri PAN No. 25 tentang Pelayanan Publik Tahun 2004 berarti, “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Angka 1 dirumuskan: Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000:8) mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu 15 kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara Lukman (2000:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan Ratminto (2005:30), mendefinisikan bahwa

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Melihat pendapat di atas, dapat diketahui bahwa pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan lembaga pemerintahan, karena salah satu tanggung jawab instansi tersebut ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam melihat seberapa besar keberhasilan instansi pemerintah tersebut dalam mencapai tujuannya. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Secara normatif maksud dirumuskannya pelayanan publik dalam Undang-Undang Pelayanan Publik adalah untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Dengan demikian, penyelenggara pelayanan publik akan memperoleh perlindungan dan kepastian hukum apabila bertindak benar sesuai dengan hukum serta masyarakat terlindungi dari pelanggaran hukum atau penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Pasal 3, Undang-undang tentang Pelayanan Publik bertujuan:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan publik.

Dari asas-asas tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaannya pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat. Dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya. Azas pelayanan publik yang diuraikan di atas merupakan salah satu pedoman dalam setiap pelaksanaan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat pula berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

Fungsi Aparatur Sipil Negara

Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan diberikan penghasilan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 3 Ayat 1 Undang-Undang No. 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara setiap Aparatur Sipil Negara wajib setia dan taat kepada Pancasila, UUD 1945, Negara dan Pemerintahan. Pada umumnya yang dimaksud dengan kesetiaan dan ketaatan adalah suatu tekad dan kesanggupan dari seorang Aparatur Sipil Negara untuk melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

Aparatur Sipil Negara wajib mengimplementasikan nilai dasar ASN sebagai panduan dalam melaksanakan tugas yang terdiri atas:

- a. Berorientasi pelayanan yaitu komitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat.
- b. Akuntabel yaitu bertanggung jawab atas kepercayaan yang diberikan.
- c. Kompeten yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
- d. Harmonis yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan.
- e. Loyal yaitu berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan Negara
- f. Adaptif yaitu terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan serta menghadapi perubahan, dan;
- g. Kolaboratif yaitu membangun kerja sama yang sinergis.

sebagai aparatur negara, abdi masyarakat wajib setia dan taat kepada Pancasila, sebagai falsafah dan ideologi negara, kepada UUD 1945, kepada Negara dan Pemerintahan. Biasanya kesetiaan dan ketaatan akan timbul dari pengetahuan dan pemahaman yang mendalam, oleh sebab

adalah seorang Pegawai Negeri Sipil wajib mempelajari dan memahami secara mendalam tentang Pancasila, UUD 1945, Hukum Negara dan Politik Pemerintahan.

Aparatur Sipil Negara memiliki tugas melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, dan mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian Kualitatif, yakni suatu jenis penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status atau gejala yang ada di lokasi penelitian. Menurut kendala adanya pada saat penelitian dilakukan. Penelitian yang dimaksud tidak hanya terbatas pada pengumpulan data tetapi juga meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut. Selain itu juga semua data yang dikumpulkan kemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang akan diteliti. Penelitian ini dilaksanakan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sigi. Lokasi ini dipilih dengan pertimbangan adalah untuk mengamati Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah Waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah kurang lebih 3 (tiga) bulan yaitu bulan berdasarkan izin penelitian dari pascasarjana dengan melakukan wawancara dengan informan baik wawancara pendahuluan dan wawancara secara mendalam yang penulis laksanakan di tempat penelitian maupun di luar. Hal ini semata mata untuk mendapatkan informasi yang akurat

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukkan ke dalam indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya Aparatur Sipil Negara (ASN). Pegawai yang memiliki responsivitas haruslah dapat memprioritaskan pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat khususnya Aparatur Sipil Negara (ASN).

Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidaklarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan birokrasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang buruk juga. Oleh karena itu Responsivitas merupakan salah satu indikator yang berpengaruh penting dalam penilaian kinerja suatu organisasi birokrasi dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat khususnya Aparatur Sipil Negara (ASN).

B. Responsibilitas

Moehiono (2012:162-163) mengemukakan Responsibilitas yaitu pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan secara implisit maupun eksplisit. Responsibilitas merupakan konsep yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki administrator publik dalam menjalankan tugasnya.

Indikator ini juga merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik yang dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan, serta harus sesuai dengan aturan yang berlaku. Berdasarkan Pasal 3 ayat 1 UU no. 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan nilai dasar ASN sebagai

panduan dalam melaksanakan tugas. Hal ini terlihat dari setiap kegiatan maupun proses pelayanan serta penanganan berbagai masalah yang di hadapi oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sigi selalu di laksanakan berdasarkan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

C. Akuntabilitas

Konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan program birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah.

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan yang ada di masyarakat. Acuan pelayanan yang digunakan oleh organisasi publik juga dapat menunjukkan tingkat akuntabilitas pemberian pelayanan publik. Acuan pelayanan yang dianggap paling penting oleh suatu organisasi publik adalah dapat merefleksikan pola pelayanan yang dipergunakan yaitu pola akuntabel yang mengacu pada kepuasan publik sebagai pengguna jasa berdasarkan nilai-nilai *core values* ASN BerAKHLAK.

Keberhasilan pencapaian sasaran dan tujuan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sigi, Tidak terlepas dari penyusunan kebijakan yang berhubungan langsung dengan masyarakat khususnya Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pimpinan lingkup Sekretariat Daerah Kabupaten Sigi terkait dengan pemberian pelayanan terhadap kebutuhan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sigi dan Pimpinan Daerah yaitu Bupati, Wakil Bupati, dan Sekertaris Daerah Kabupaten Sigi, hal ini pun perlu penyesuaian dikarenakan pengukuran kinerja dan kualitas pelayanan ASN harus berdasarkan Core Values ASN BerAKHLAK yang tertuang didalam UU No. 20 tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sigi belum berjalan dengan maksimal, hal ini disebabkan oleh tidak tercapainya indikator kinerja yang digunakan pada penelitian ini, seperti aspek responsivitas yang belum maksimal disebabkan terkait Sumber Daya Manusia di Lingkup Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sigi yang masih terbatas terutama dalam penempatan jabatan pelaksana belum sesuai dengan kompetensi para pegawai di instansi tersebut dalam menjalankan tugasnya. Aspek responsibilitas belum berjalan maksimal disebabkan sering terjadinya keterlambatan dalam penyelesaian tugas karena sering menunda-nunda pekerjaan, Aspek akuntabilitas sudah berjalan baik dalam penerapan nilai-nilai *Core Values* ASN BerAKHLAK tetapi masih perlu disosialisasikan lagi, mengingat nilai-nilai ini merupakan hal baru yang perlu di terapkan dan dijadikan sebagai pedoman pelaksanaan tugas oleh masing-masing ASN dalam memberikan pelayanan. perlunya memanfaatkan waktu yang ada untuk menyelesaikan pekerjaan, sehingga waktu yang ada tidak terbuang kepada hal yang tidak ada manfaatnya. untuk lebih meningkatkan kompetensinya, sehingga beban pekerjaan yang berat dapat diselesaikan tanpa perlu menunda-nunda pekerjaan.

DAFTAR REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, jakarta
- Hasibuan, Malayu SP, 2002. *manajemen dasar, Pengertian dan Masalah*, CV Haji Masagung, Jakarta.
- Hessel, Nogi S, Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Milles, Matheaw B, dan Huberman A. Michael (terjemahan Tjetjep Rohendi, 2014). *Analisa Data Kualitatif* UI Press. Jakarta
- Moehariono. 2012. *Indikator Kinerja Utama (IKU)*. Cetakan Kedua. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sarwoto, 2004. *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Sianipar, Y.P.G. 2000. *Perencanaan Peningkatan Kinerja*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Sinambela dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasinya*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono, 2005. *Methodo Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta,
- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintah Daerah*