

J I K A P

JURNAL INFORMASI DAN KOMUNIKASI ADMINISTRASI PERKANTORAN

UNS
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN



UNS
UNIVERSITAS
SEBELAS MARET

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA**

JIKAP

Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran

Volume 7 Nomor 4, Juli 2023

SUSUNAN REDAKSI

Editor in Chief

Anton Subarno, S.Pd., M.Pd., Ph.D. (Scopus ID: 57191828251)

Associate Editors

Subroto Rapih, S.Pd., M.Pd., Ph.D. (Scopus ID: 57222593421)

Editorial Board Members

Prof. Dr. Muhyadi

Prof. Dr. Tjutju Yuniarsih, M. Pd. (Scopus ID: 57192806413)

Prof. Dr. Wiedy Murtini, M.Pd (Scopus ID: 57193251856)

Dr. Cicilia Dyah Sulistyaningrum Indrawati, M.Pd (Scopus ID: 57222179659)

Muhammad Choerul Umam, S.PdI., M.Pd.

Nur Rahmi Akbarini, S.Pd., M.Pd.

Sigit Permansah, S.Pd, M.Pd.

Winarno, S.Kom., M.Pd.

Copy Editors

Chairul Huda Atma Dirгатama, (Scopus ID: 57203089787)

Arif Wahyu Wirawan, S.Pd., M.Pd (Scopus ID: 57214136612)

Alamat Redaksi:

Gedung B Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret
Jalan Ir . Sutami 36A Surakarta 57126 Telp. /Fax. (0271) 648939, 669124

E-mail: jikap@fkip.uns.ac.id

	Halaman
Susunan Redaksi	ii
Daftar Isi	iii
Pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal kepala sekolah terhadap kinerja guru SMAN 6 Depok <i>Meta Savari, Edy Prihantoro</i>	282-290
Faktor penghambat penerapan sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (SAKIP) di Sekretariat Daerah Kabupaten Sukoharjo <i>Nisak Hargani, Tri Murwaningsih, Nur Rahmi Akbarini</i>	291-297
Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi <i>Mufidatul Laila Mufassaroh, Tri Murwaningsih, Anton Subarno</i>	298-305
Prokrastinasi akademik dalam penyelesaian skripsi pada mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS <i>Galih Lestianti, Hery Sawiji, Winarno Winarno</i>	306-315
Pelaksanaan kearsipan statis pada bagian arsip kantor Samsat Surakarta <i>Alwani Akhmad, Wiedy Murtini, Susantiningrum Susantiningrum</i>	316-323
Pelaksanaan sistem informasi kearsipan daerah (SIKD) kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Purworejo <i>Nisa zafirah, Patni Ninghardjanti, Nur Rahmi Akbarini</i>	324-328
Pengaruh disiplin kerja dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan di CV Iniide <i>Safira Darmastuti, Hery Sawiji, Patni Ninghardjanti</i>	329-335
Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bulu <i>Erla Pratina Oktadevi, Anton Subarno, Winarno Winarno</i>	336-344
Penerapan aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” di Kota Surakarta <i>Nadya Yanika Oentari Putri, Anton Subarno, Nur Rahmi Akbarini</i>	345-353
Implementasi Budaya Kerja Prodiia Pada Kantor Kecamatan Giriwoyo Kabupaten Wonogiri <i>Layla Kurniawati, Tri Murwaningsih, Nur Rahmi Akbarini</i>	354-362
Customer Service dalam meningkatkan pelayanan nasabah selama pandemi Covid-19 pada Bank BTN Cabang Surakarta 2021 <i>Alfreda Larasati Vernanda, Wiedy Murtini, Susantiningrum Susantiningrum</i>	363-370
Pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai PT PLN Purworejo <i>Dewandaru Wahyu Wijaya Putra, Hery Sawiji, Anton Subarno</i>	370-375

Pengaruh kepemimpinan dan budaya kerja terhadap motivasi kerja karyawan pada kantor
Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Boyolali
Ratna Widya Nurfiyanti, Patni Ninghardjanti, Susantiningrum Susantiningrum

376-382

Pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal kepala sekolah terhadap kinerja guru SMAN 6 Depok

Meta Savari*, Edy Prihantoro

Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Gunadarma, Jakarta, Indonesia

E-mail: metasavari8@gmail.com

Abstrak

Guru mempunyai peran dalam meningkatkan sumber daya manusia dan mempunyai hak strategis untuk menyajikan materi dalam kegiatan belajar mengajar, sehingga guru merupakan aset penting yang dimiliki oleh lembaga pendidikan tingkat sekolah. Keberhasilan sumber daya manusia di SMAN 6 Depok harus diimbangi dengan jumlah guru yang dinilai dari kinerjanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan kepala sekolah dan komunikasi interpersonal pada masa pandemi COVID-19 terhadap kinerja guru di SMAN 6 Depok. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Sampel penelitiannya adalah seluruh guru di SMAN 6 Depok yaitu 54 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Terdapat pengaruh yang signifikan gaya kepemimpinan kepala sekolah terhadap kinerja guru yang ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar $2,327 > t$ tabel ($2,00665$) dan $\text{sig. } 0,001 < 0,05$ (2) Terdapat pengaruh yang signifikan komunikasi interpersonal kepala sekolah terhadap kinerja guru yang ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar $3,38 > t$ tabel ($2,001$) dan $\text{sig. } 0,02 < 0,05$; (3) Terdapat pengaruh yang signifikan gaya kepemimpinan kepala sekolah dan komunikasi interpersonal sekolah terhadap kinerja guru yang ditunjukkan dengan nilai F hitung $36,51 > t$ tabel ($3,18$) dan $\text{sig. } 0,00 < 0,05$.

Kata kunci: hubungan interpersonal; model kepemimpinan; prestasi guru

Abstract

Teachers have a role in improving human resources and have a strategic right to present material in teaching and learning activities, so teachers are critical assets owned by school-level educational institutions. The success of human resources at SMAN 6 Depok must be balanced with the number of teachers judged by their performance. This study aims to determine the influence of the principal's leadership style and interpersonal communication during the COVID-19 pandemic on teacher performance at SMAN 6 Depok. This research uses quantitative research. The research sample was all teachers at SMAN 6 Depok, namely 54 respondents. The analytical technique used in this research is multiple linear regression analysis. The results of the study show: (1) There is a significant influence of the principal's leadership style on teacher performance, as indicated by the t arithmetic value of $2.327 > t$ table (2.00665) and $\text{sig. } 0.001 < 0.05$ (2) There is a significant effect of principal interpersonal communication on teacher performance, as indicated by the t

*Corresponding author

Citation in APA style: Savari, M. & Prihantoro, E. (2023). Pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal kepala sekolah terhadap kinerja guru SMAN 6 Depok. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(4), 282-290. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64083>

count value of 3.38 > t table (2.001) and sig. 0.02 < 0.05; (3) There is a significant influence of the principal's leadership style and school interpersonal communication on teacher performance, as indicated by the F arithmetic value of 36.51 > t table (3.18) and sig. 0.00 < 0.05.

Keywords: interpersonal relationships; leadership model; teacher achievement

Received July 29, 2022; Revised August 15, 2022; Accepted July 01, 2023; Published Online July 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64083>

Pendahuluan

Perkembangan pendidikan mengalami perubahan yang cukup pesat seperti perubahan sistem pendidikan, ekonomi, sosial, politik serta budaya. Oleh karena itu, warga masyarakat terutama di SMAN 6 Kota Depok yang merupakan bagian dari masyarakat Indonesia perlu mempersiapkan diri dalam menghadapi era globalisasi industry 4.0. Guru mempunyai peran dalam peningkatan sumberdaya manusia dan memiliki strategis jitu dalam menyajikan materi pada kegiatan belajar mengajar sehingga guru merupakan aset yang sangat penting dimiliki oleh lembaga pendidikan setingkat sekolah. Keberhasilan sumber daya manusia di SMAN 6 Depok tidak terlepas dari kuantitas guru yang dinilai dari kinerja guru. Melalui guru keberhasilan pendidikan ada ditangannya, karena pendidikan adalah usaha secara sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dalam masyarakat, bangsa dan Negara. Pada umumnya proses pembelajaran di sekolah dilakukan melalui tatap muka secara langsung. Hal ini dikarenakan proses pembelajaran membutuhkan bimbingan guru secara langsung. Guru merupakan pelaksana sekaligus pemandu jalannya proses pembelajaran di dalam kelas (Larimore, 2020). Selain itu guru dapat lebih mudah memberikan instruksi dan juga melakukan pengawasan kepada siswa secara langsung terkait berbagai aktivitas pembelajaran yang sedang dilakukan karena Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) di kelas akan memunculkan interaksi dua arah secara langsung antara guru dan siswa. Pada kenyataan saat ini, pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) dilaksanakan secara daring (dalam jaringan) dan sering disebut pembelajaran jarak jauh di rumah masing-masing siswa selama masa pandemik *Covid-19*.

Tentunya dalam mengelola kegiatan pembelajaran daring di sekolah, peran kepala sekolah sangat penting agar dapat terus menjalankan kepemimpinannya dengan baik pada masa pandemi ini. Kepala sekolah dituntut mampu mengelola situasi darurat agar proses pembelajaran dapat terlaksana. Kepala sekolah bertanggung jawab atas lingkungan sekolah dan kenyamanan serta ketertiban warga sekolah. Guru, siswa, dan orang tua harus merasakan rasa aman dan nyaman ini. Termasuk keamanan dan kenyamanan selama tanggap darurat *Covid-19*.

Sekolah sebagai institusi pendidikan wajib mencari cara bagaimana kegiatan pembelajaran daring dapat terealisasi dengan baik tanpa mengurangi kualitas pendidikan yang dilakukan secara tatap muka. Sukses atau tidaknya kegiatan pembelajaran daring tersebut salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan kepala sekolah dalam memajemen setiap komponen sekolah. Kemampuan kepala sekolah ini tentu saja berkaitan dengan pengetahuan dan pemahaman terhadap manajemen dan kepemimpinan, serta tugas yang dibebankan kepadanya. Tidak jarang kegagalan proses pendidikan dan pembelajaran di sekolah disebabkan karena kurangnya pemahaman kepala sekolah terhadap tugas – tugas yang harus dilaksanakannya. Hal ini menunjukkan bahwa sukses tidaknya suatu sekolah dalam mencapai tujuan serta mewujudkan visi dan misinya terletak pada manajemen dan kepemimpinan kepala sekolah.

Gaya kepemimpinan merupakan suatu cara pemimpin untuk mempengaruhi bawahannya yang dinyatakan dalam bentuk pola tingkah laku atau kepribadian dan strategi yang sering disukai dan sering diterapkan oleh seorang pemimpin. Lebih lanjut, gaya kepemimpinan adalah sikap, gerak-gerik, atas penampilan yang dipilih pemimpin dalam melaksanakan tugas kepemimpinannya.

Seorang pemimpin dalam menjalankan dan melaksanakan tugas kepemimpinannya dengan menggunakan gaya tertentu. Tentu saja, gaya kepemimpinan yang diterapkan berbeda-beda antara pemimpin yang satu dengan

lainnya. Perbedaan itu dapat disebabkan oleh banyak hal, seperti visi pemimpin tentang organisasi yang dipimpinnya, bagaimana pemimpin mensosialisasikan visinya kepada bawahannya, pemahaman pemimpin terhadap bawahannya, kondisi internal dan eksternal organisasi, iklim kerja organisasi, dan masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhinya.

Terkait dengan kepemimpinan, maka komunikasi yang baik sangatlah penting dimiliki oleh seorang pemimpin karena berkaitan dengan tugasnya untuk mempengaruhi, membimbing, mengarahkan, mendorong anggota untuk melakukan aktivitas tertentu guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta mencapai efektivitas dalam kepemimpinan, perencanaan, pengendalian, koordinasi, latihan, manajemen konflik serta proses-proses organisasi lainnya.

Komunikasi yang terjadi di sekolah, terutama antara kepala sekolah dengan guru, jika dilakukan secara baik dan intensif maka akan mempengaruhi sikap guru dalam mengemban tugasnya sehari-hari, yang berujung pada terjadinya peningkatan kinerjanya di sekolah. Sebaliknya, apabila proses interaksi komunikasi yang terjadi di sekolah itu kurang baik, maka akan melahirkan sikap yang apatis. Terutama ketika terjadi perbedaan pendapat atau konflik diantara mereka. Jika hal itu terjadi, maka dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal.

Komunikasi dapat dikatakan berhasil apabila terdapat proses pemahaman makna dari satu orang kepada orang lain. Maka, diharapkan bagi kepala sekolah dan para guru untuk melakukan interaksi komunikasi interpersonal secara efektif.

Komunikasi interpersonal sebagai komunikasi utama dan menggambarkan peserta yang saling bergantung satu sama lain dan memiliki sejarah bersama. Hal ini dapat melibatkan suatu percakapan atau individu berinteraksi dengan banyak orang dalam masyarakat. Ini membantu memahami bagaimana dan mengapa orang berperilaku dan berkomunikasi dengan cara yang berbeda untuk membangun dan menegosiasikan realitas sosial. Dalam komunikasi interpersonal terdapat pesan pengiriman dan penerimaan pesan antara dua atau lebih individu. Hal ini dapat mencakup semua aspek komunikasi seperti mendengarkan, membujuk, menegaskan, komunikasi nonverbal, dan banyak lagi. Sebuah konsep utama komunikasi interpersonal terlihat pada tindakan komunikatif ketika ada individu yang terlibat tidak seperti bidang komunikasi seperti interaksi kelompok, dimana mungkin ada sejumlah besar individu yang terlibat dalam tindak komunikatif.

Komunikasi interpersonal yang terjadi di sekolah, terutama antara kepala sekolah dengan guru, jika dilakukan secara baik dan intensif maka akan mempengaruhi sikap guru dalam mengemban tugasnya sehari-hari, yang berujung pada terjadinya peningkatan kinerjanya di sekolah. Sebaliknya, apabila proses komunikasi interpersonal yang terjadi di sekolah itu kurang baik, maka akan melahirkan sikap yang apatis. Terutama ketika terjadi perbedaan pendapat atau konflik diantara mereka. Jika hal itu terjadi, maka dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal.

Kepala Sekolah dikatakan berhasil apabila kinerja sumber daya manusia berusaha untuk meningkatkan kinerja guru untuk mencapai tujuan sekolah yang telah ditetapkan. Kinerja merupakan sebuah prestasi yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan pekerjaan atau aktivitas yang telah diberikan dalam bekerja.

Keberhasilan ataupun kegagalan dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugas sangat berhubungan dengan kinerja karyawan, pencapaian kinerja dalam organisasi merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Berdasarkan observasi pendahuluan sebagai dasar dari peneliti untuk melihat keberhasilan SMAN 6 dalam memperoleh nilai rerata TPS terhadap 10 SMA Terbaik Depok 2020 dan 10 SMA Terbaik Depok 2021 Berdasarkan Nilai UTBK masih menduduki peringkat ke 9 hal ini menunjukkan banyak peserta didik dari SMAN 6 Kota Depok yang belum optimal dalam pencapaian prestasi belajar. Padahal proses belajar mengajar sudah dilaksanakan dengan sebaik mungkin, namun kenyataannya prestasi yang dicapai siswa masih tidak maksimal. Padahal proses belajar mengajar sudah dilaksanakan dengan sebaik mungkin, namun kenyataannya prestasi yang dicapai siswa masih tidak maksimal.

Untuk mencapai keberhasilan dan mendongkrak peringkat ke peringkat 1 merupakan tugas yang sangat berat untuk kepala sekolah sebagai pemimpin yang mempunyai peran utama sebagai pemimpin pendidikan dalam

menciptakan situasi belajar mengajar sehingga guru-guru dapat mengajar dan peserta didik dapat belajar dengan baik. Sehingga kemampuan memimpin dan komunikasi yang digunakan kepala sekolah dalam penerapan pembelajaran apalagi selama pandemi perlu dipahami, agar dapat mengetahui kelancaran pembelajaran di sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan dan komunikasi sangat berpengaruh pada setiap kegiatan yang melibatkan sekolah terutama pada pembelajaran yang dilakukan secara daring. Dengan pola dan teknik komunikasi yang tepat serta penggunaan media komunikasi yang sesuai, maka pembelajaran secara daring dapat berjalan dengan efektif.

Kartini dkk. (2020) melakukan penelitian terhadap “Pengaruh gaya kepemimpinan Kepala sekolah dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja guru” menyimpulkan bahwa gaya kepemimpinan kepala sekolah dan komunikasi interpersonal berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja mengajar guru.

Rashuan dkk. (2020) melakukan penelitian terhadap “Pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan menyimpulkan bahwa 1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Gaya kepemimpinan terhadap Kinerja karyawan 2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan 3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama (simultan) terhadap kinerja karyawan .

Dari observasi awal tersebut, peneliti ingin melihat pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja guru, pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja guru, dan apakah terdapat pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal secara simultan terhadap kinerja karyawan guru.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMAN 6 Depok Jl. Raya Limo N0. 30 Limo Depok. Pendekatan penelitian ini dengan metoda kuantitatif, peneliti menganalisis permasalahan dengan mempelajari atau meninjau variabel-variabel yang ada. Sugiyono (2013) mengatakan bahwa penelitian kuantitatif dengan pendekatan *ex post facto* adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi dan kemudian melihat kebelakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut.

Sugiyono (2013) menjelaskan populasi dapat diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan. Dalam penelitian ini respondennya adalah seluruh guru di SMAN 6 Depok dengan jumlah 54 orang

Sugiyono (2013) populasi penelitian yang kurang dari 100 orang maka semua populasi harus dijadikan sampel. Berdasarkan penjelasan diatas maka sampel penelitian adalah jumlah seluruh responden yang ada di SMAN 6 Depok yaitu 54 responden.

Teknik pengumpulan data menggunakan studi observasi dan angket. Angket bersifat tertutup yang dilengkapi dengan pilihan jawaban. Penskoran menggunakan skala *likert* dengan lima alternatif jawaban.

Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda, uji t, uji F, analisis koefisien determinasi dan menghitung sumbangan relatif dan efektif dengan menggunakan SPSS 26.

Hasil Dan Pembahasan

Hasil penelitian

Setelah dilakukan penyebaran angket ke guru-guru SMAN 6 Kota Depok dengan sampel sebanyak 54 responden didapat hasil data tersaji di Tabel 1 dan Tabel 2.

Tabel 1

Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin	
		Frequency	Percent
Valid	lakilaki	21	38.9
	perempuan	33	61.1
Total		54	100.0

Data jenis kelamin respondek tersaji pada tabel 1 di atas.

Tabel 2

Umur

		Umur	
		Frequency	Percent
Valid	Umur ≤ 30 tahun	13	24.1
	30 < umur ≤ 35 tahun	12	22.2
	35 < umur ≤ 45 tahun	14	25.9
	umur > 45 tahun	15	27.8
	Total	54	100.0

Data umur responden tersaji pada tabel 2 di atas.

Tabel 3

R hitung dan R tabel

Indikator	R	R Tabel	Keterangan
Hitung			
X1.1	0.836**		Valid
X1.2	0.842**		Valid
X1.3	0.848**		Valid
X1.4	0.877**		Valid
X1.5	0.912**		Valid
X1.6	0.889**		Valid
X1.7	0.891**		Valid
X1.8	0.938**	0,2681	Valid
X1.9	0.893**		Valid
X1.10	0.939**		Valid
X1.11	0.931**		Valid
X1.12	0.931**		Valid
X1.13	0.886**		Valid
X1.14	0.832**		Valid
X1.15	0.862**		Valid
Indikator	R	R Tabel	Keterangan
Hitung			
X2.1	0.822**		Valid
X2.2	0.832**		Valid
X2.3	0.915**		Valid
X2.4	0.829**		Valid
X2.5	0.862**		Valid
X2.6	0.816**		Valid
X2.7	0.797**		Valid
X2.8	0.808**	0,2681	Valid
X2.9	0.793**		Valid
X2.10	0.878**		Valid
X2.11	0.878**		Valid
X2.12	0.887**		Valid
X2.13	0.760**		Valid
X2.14	0.835**		Valid
X2.15	0.875**		Valid

Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y1	.686**		Valid
Y2	.835**		Valid
Y3	.761**		Valid
Y4	.830**		Valid
Y5	.821**		Valid
Y6	.691**		Valid
Y7	.810**		Valid
Y8	.594**	0,2681	Valid
Y9	.873**		Valid
Y10	.903**		Valid
Y11	.839**		Valid
Y12	.861**		Valid
Y13	.855**		Valid
Y14	.836**		Valid
Y15	.818**		Valid

Hasil uji validitas tersaji pada tabel 3 di atas.

Tabel 4
Uji Reliabilitas

No	Variabel	N of item	CronBach's Alpha	Ket
1	X1	15	0,979	Reliable
2	X2	15	0,970	Reliable
3	Y	15	0,959	Reliable

Hasil uji reliabilitas tersaji pada tabel 4 di atas.

Tabel 5
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	16.615	5.883
	Gaya	.309	.133
	Kepemimpinan		
	Komunikasi Interpersonal	.442	.131

Data analisis regresi linear berganda tersaji pada tabel 5 di atas.

a. Dependent Variable: Kinerja Guru

Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan hasil yang valid dan reliabel sebagaimana tersaji pada Tabel 3 dan Tabel. 4. Dari data tersebut didapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 16,615 + 0,309 X1 + 0,442 X2 + e$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi Tabel 4 dan Tabel 5, diperoleh nilai konstanta sebesar 16,615. Hal tersebut berarti, apabila kondisi variabel (X1), dan (X2) dianggap konstan, maka variabel Y adalah 16,615.

Nilai koefisien regresi pada X1 dan X2 adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa variabel tersebut memiliki hubungan positif terhadap variabel (Y). Artinya jika X1 dan X2 mengalami kenaikan satu-satuan variabel maka mengakibatkan variabel Y juga meningkat sebesar nilai koefisien regresinya.

Tabel 6
Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.777 ^a	.603	.579
a. Predictors: (Constant), LAG_Y, Komunikasi Interpersonal, Gaya Kepemimpinan			
b. Dependent Variable : Kinerja Guru			

Berdasarkan tabel 6, nilai Adjusted R Square adalah sebesar 0,579 atau 57,9 %. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel independen Gaya Kepemimpinan (X1), dan Komunikasi Interpersonal (X2) dapat menjelaskan variabel dependen Kinerja Guru (Y) sebesar 57,9 %, sedangkan sisanya sebesar 42,1 % diterangkan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Tabel 7
Uji normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		54	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	5.18352767	
Most Extreme Differences	Absolute	.129	
	Positive	.115	
	Negative	-.129	
Test Statistic		.129	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.025 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.294 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.282
		Upper Bound	.306

Berdasarkan tabel 7, uji normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test memperoleh nilai nilai Monte Carlo Sig. (0,294) lebih besar $> \alpha$ (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan sudah berdistribusi normal.

Tabel 8
Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Gaya Kepemimpinan	.398	2.514
	Komunikasi Interpersonal	.398	2.514

a. Dependent Variable: Peningkatan Kinerja Guru

Berdasarkan tabel 8, model regresi tidak mengalami gangguan multikolinieritas. Hal ini tampak pada nilai tolerance masing-masing variabel lebih besar dari 10 persen (0,1). Hasil perhitungan VIF juga menunjukkan bahwa nilai VIF masing-masing variabel kurang dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi tersebut.

Tabel 9

Uji Autokolinieritas

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Durbin-Watson
1	.777 ^a	.603	.579	1.997

a. Predictors: (Constant), LAG_Y, Komunikasi Interpersonal, Gaya Kepemimpinan

b. Dependent Variable: Peningkatan Kinerja Guru

Berdasarkan tabel 9, nilai durbin-watson stat (dw) sebesar 1,997 berada antara $dU(1,6383) < d(1,997) < 4-dU(2,3617)$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model tidak mengandung autokorelasi.

Tabel 10

Uji Parsial (t)

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	2.824	.007
	Gaya Kepemimpinan	2.327	.024
	Komunikasi Interpersonal	3.380	.001

a. Dependent Variable: Peningkatan Kinerja Guru

Data Tabel 10 menunjukkan hasil pengujian menunjukkan nilai sig. 0,024 < 0,05 untuk gaya kepemimpinan (X1) dengan t lebih besar dari t tabel (2,327 > 2,00665) maka H_0 ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel gaya kepemimpinan (X2) terhadap kinerja guru (Y). Nilai sig. 0.001 < 0,05 untuk komunikasi interpersonal (X2) dengan t lebih besar dari t tabel (3,380 > 2,00665) maka H_0 ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel komunikasi interpersonal (X2) terhadap kinerja guru (Y).

Tabel 11
Anova

Model		Sum of Squares	df	F	Sig.
1	Regression	2038.927	2	36.510	.000 ^b
	Residual	1424.055	51		
	Total	3462.981	53		

- a. Dependent Variable: Peningkatan Kinerja Guru
b. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal, Gaya Kepemimpinan

Hasil uji F pada Tabel 11 penelitian ini didapatkan nilai F hitung sebesar 36,510 dengan angka signifikansi (P value) sebesar 0,000. Dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Angka signifikansi (P value) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($36,510 > 3,18$). Tabel dari distribusi t di cari pada $\alpha = 0,05$ dengan df 52 (n-k). Atas dasar perbandingan tersebut, maka H₀ ditolak atau berarti variabel Gaya kepemimpinan (X1), dan komunikasi interpersonal (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel Kinerja Guru (Y).

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan secara *online* dan *offline* dengan memberikan angket ke guru-guru SMAN 6 Kota Depok. Berdasarkan sampel yang diperoleh responden sebanyak 54 orang dengan rentang usia 22 - 60 tahun, yakni 21 orang diantaranya berjenis kelamin laki-laki, dan 33 orang diantaranya berjenis kelamin perempuan.

Pernyataan Variabel X1 (Gaya kepemimpinan) dan X2 (Komunikasi Interpersonal) dinyatakan valid dengan R hitung lebih dari R tabel (1,6383). Instrumen pernyataan variabel yang dijadikan sebagai kuesioner dinyatakan reliabel dengan nilai Alpha Cronbach sebesar 0,979 pada item pernyataan variabel X1, 0,970 pada item pernyataan variabel X2, dan 0,959 pada item pernyataan variabel Y. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, diperoleh nilai konstanta sebesar 16,615. Hal tersebut berarti, apabila kondisi variabel (X1), dan (X2) dianggap konstan, maka variabel Y adalah 16,615. Nilai koefisien regresi pada X1 dan X2 adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa variabel tersebut memiliki hubungan positif terhadap variabel (Y). Artinya jika X1 dan X2 mengalami kenaikan satu-satuan variabel maka mengakibatkan variabel Y juga meningkat sebesar nilai koefisien regresinya. $Y = 16,615 + 0,309 X1 + 0,442 X2 + e$. Selain itu, dengan koefisien determinasi sebesar 0,579 atau 57,9%. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel independen gaya kepemimpinan (X1), dan komunikasi interpersonal (X2) dapat menjelaskan variabel dependen kinerja guru (Y) sebesar 57,9%, sedangkan sisanya sebesar 42,1% diterangkan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil uji F pada penelitian ini didapatkan nilai F hitung sebesar 36,510 dengan angka signifikansi (P value) sebesar 0,000. Dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Angka signifikansi (P value) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($36,510 > 3,18$). Tabel dari distribusi F di cari pada $\alpha = 0,05$ dengan df 52 (n-k). Atas dasar perbandingan tersebut, maka H₀ ditolak atau berarti variabel gaya komunikasi (X1), dan komunikasi interpersonal (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel kinerja guru (Y).

Berdasarkan hasil uji t pada penelitian ini, variabel gaya kepemimpinan (X1) sebesar dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Angka signifikansi (P Value) sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,327 > 2,00665$). Tabel dari distribusi t di cari pada $\alpha = 0,05$ dengan df 52 (n-k) maka H₀ ditolak atau berarti variabel gaya kepemimpinan (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja guru (Y). Sedangkan variabel Komunikasi interpersonal (X2) dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$) Angka signifikansi (P Value) sebesar $0,024 < 0,05$ dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($3,380 > 2,00665$). Tabel

dari distribusi t di cari pada $\alpha = 0,05$ dengan df 52 (n-k) maka H0 ditolak atau berarti variabel Komunikasi interpersonal (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja guru (Y).

Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan yaitu variabel gaya kepemimpinan (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel peningkatan kinerja guru (Y) Guru di SMAN 6 Kota Depok. Begitu juga dengan variabel Komunikasi Interpersonal (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel peningkatan kinerja guru (Y) Guru di SMAN 6 Kota Depok. Secara bersama-sama variabel gaya kepemimpinan (X1), dan komunikasi interpersonal (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel peningkatan kinerja guru (Y) Guru di SMAN 6 Kota Depok.

Daftar Pustaka

- Kartini K., Syarwani A., & Syaiful E. (2020). Pengaruh gaya kepemimpinan kepala sekolah dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja guru. *Journal of Education Research*, 1(3), 290–94.
- Larimore, R. A. (2020). Preschool science education: a vision for the future. *Early Childhood Education Journal*, 48(6), 703–14.
- Rashuan, H. L., Sawiji, H., & Susantiningrum, S. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan Fkip UNS. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 4(4), 53–66. <https://doi.org/10.20961/jikap.v4i4.47811>
- Rasmuin, R. (2019). Pola komunikasi kepemimpinan kepala sekolah pada lembaga pendidikan islam untuk menciptakan iklim kompetitif di sd islam al azhar 31 Yogyakarta. *Andragogi : Jurnal Ilmiah Pendidikan Agama Islam*, 1(1), 57.
- Ritonga, B. (2020). Pengaruh komunikasi interpersonal, gaya kepemimpinan, budaya organisasi terhadap kinerja guru di man 2 model. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 6(2).
- Sezgin, Feridun, & Emre Er. (2016). Teacher perception on school principal communication: a qualitative study of a turkish primary school. *International Online Journal of Educational Sciences* 8(4).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Susilo, A., et al. (2020). Coronavirus disease 2019: tinjauan literatur terkini. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 7(1).
- Wulandari, T. (2021). *10 SMA terbaik di kota depok berdasarkan nilai UTBK 2020 ltmpt*. Detikedu. <https://www.detik.com/edu/sekolah/d-5592172/10-sma-terbaik-di-kota-depok-berdasarkan-nilai-utbk-2020-ltmpt>.
- Yudi, F., & Fani, K. (2020). Pengaruh new normal ditengah pandemi covid-19 terhadap pengelolaan sekolah dan peserta didik. *Buana Ilmu*, 4(2), 99–112.

Faktor penghambat penerapan sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (SAKIP) di Sekretariat Daerah Kabupaten Sukoharjo

Nisak Hargani^{*}, Tri Murwaningsih, Nur Rahmi Akbarini

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: nisakhargani@student.uns.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi hasil penilaian SAKIP dan (2) untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan hasil penilaian SAKIP. Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus deskriptif kualitatif dengan sumber data primer berupa wawancara dan observasi serta data sekunder berupa dokumen terkait SAKIP. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara purposive sampling dan snowball sampling. Penelitian ini menggunakan analisis data interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil dari penelitian ini adalah (1) faktor-faktor yang mempengaruhi kurang optimalnya hasil penilaian SAKIP pada Sekretariat Daerah Kabupaten Sukoharjo antara lain adalah kurangnya pemahaman pegawai terhadap SAKIP, kurangnya komitmen dari pejabat daerah, dan tidak adanya sistem perencanaan, penganggaran, dan manajemen kinerja yang terpadu; (3) Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan hasil penilaian SAKIP antara lain dengan mengadakan coaching Clinic dan pelatihan SAKIP, membangun budaya kinerja, dan menindaklanjuti rekomendasi pembuatan aplikasi SAKIP.

Kata kunci : instansi pemerintah; kinerja; pengendalian; sakip

Abstract

The objectives of this study are (1) to determine the factors that influence the results of the SAKIP assessment and (2) to determine the efforts made in improving the results of the SAKIP assessment. This research is a qualitative descriptive case study with primary data sources from interviews and observations and secondary data from documents related to SAKIP. Sampling was done by purposive sampling and snowball sampling. This study uses interactive data analysis, including data reduction, data presentation, and drawing conclusions and verification. The results of this study are (1) the factors that influence the less than optimal results of the SAKIP assessment at the Regional Secretariat of Sukoharjo Regency include the lack of employee understanding of SAKIP, lack of commitment from local officials, and the absence of an integrated planning, budgeting, and performance management system; (3) the efforts made to improve the results of the SAKIP assessment include holding a coaching clinic and SAKIP training, building a performance culture, and following up on recommendations for making SAKIP applications.

Keywords: government agencies; performance; control; SAKIP

Received August 11, 2022; Revised August 24, 2022; Accepted August 29, 2022;
Published Online July 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64455>

**Corresponding author*

Citation in APA style: Hargani, N., Murwaningsih, T., & Akbarini, N.R. (2023). Faktor penghambat penerapan sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (SAKIP) di Sekretariat Daerah Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(4), 291-297. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64455>

Pendahuluan

Pada semua organisasi baik swasta maupun pemerintah, perlu adanya kegiatan manajemen. Kegiatan manajemen meliputi fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), serta pengawasan (*controlling*). Fungsi pengawasan sering disebut fungsi pengendalian yang merupakan fungsi manajemen yang berhubungan dengan prosedur pengukuran terhadap rencana yang sudah ditentukan sebelumnya. Fungsi pengendalian bertujuan untuk mengukur tingkat pencapaian kinerja yang telah dilakukan, apabila belum maksimal akan dapat digunakan sebagai evaluasi sehingga diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja organisasi. Pengendalian manajemen merupakan kegiatan sistematis yang dilakukan dengan membandingkan standar, tujuan dan rencana yang sudah ditentukan dengan kinerja yang sudah dilakukan apakah sudah sesuai atau belum, serta dapat digunakan untuk mengambil tindakan perbaikan (Firmansyah & Mahardika, 2018). Kegiatan pengendalian menurut Japina (2017) terdiri dari beberapa proses antara lain adalah melakukan perencanaan yang harus dilakukan, berkoordinasi dengan beberapa organisasi yang melakukan aktivitas, mengkomunikasikan informasi, melakukan evaluasi, melakukan tindakan yang harus diambil, serta mempengaruhi orang untuk mengubah perilaku. Adapun proses dari kegiatan pengendalian manajemen meliputi: menentukan hal yang dikendalikan, menentukan alat pengukur, melakukan pengukuran, analisis atau evaluasi (Maryati, 2015). Pelaksanaan pengendalian manajemen tersebut memberikan manfaat bagi organisasi, seperti dapat menghindari dari adanya penyimpangan baik penyimpangan *input* kuantitas dan kualitas bahan, uang, peralatan, fasilitas, informasi, maupun staff; memberikan pengawasan terhadap aktivitas; dapat mengawasi *output* (standar produk); meningkatkan efisiensi kerja; meningkatkan kuantitas serta kualitas hasil kerja; meningkatkan keuntungan organisasi; membantu menemukan permasalahan; membantu mencapai target yang diharapkan, serta dapat meningkatkan semangat kerja (Wijaya & Rifai, 2016; Maryati, 2015). Berdasarkan penjelasan tersebut, pengendalian manajemen merupakan cara atau upaya terstruktur yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu program pada organisasi, berdasarkan hasil tersebut akan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk upaya perbaikan kedepannya.

Pada sektor pemerintah, terdapat sistem yang dapat digunakan sebagai pengendalian manajemen yaitu Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). SAKIP merupakan sistem yang digunakan untuk mengetahui kemampuan instansi pemerintah dalam mencapai visi, misi, dan tujuan, dalam upaya meningkatkan pelaksanaan kegiatan pemerintah yang berdaya guna, berhasil guna, dan bertanggung jawab serta pemerintahan yang bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Implementasi SAKIP berawal dari adanya Instruksi Presiden No.7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah pada masa B.J. Habibie menjabat menjadi presiden. Instruksi tersebut merupakan perwujudan dari adanya TAP MPR No. IX/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Pada Inpres No.7 Tahun 1999 menginstruksikan instansi pemerintah untuk melaksanakan akuntabilitas sebagai pertanggungjawaban atas pelaksanaan misi dan tujuan organisasi (Instruksi Presiden No.7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, 1999). Pada tahun 2014, diterbitkan Perpres No. 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, dengan diterbitkannya perpres tersebut maka Inpres No. 7 Tahun 1999 dinyatakan sudah tidak berlaku. Pada Perpres No.29 Tahun 2014 dijelaskan bahwa SAKIP merupakan rangkaian sistematis dari berbagai aktivitas, alat, dan prosedur yang dirancang untuk tujuan penetapan dan pengukuran, pengumpulan data pemerintah, dalam rangka pertanggungjawaban dan peningkatan kinerja instansi pemerintah. Pelaksanaan SAKIP meliputi tahap a) rencana strategis, b) perjanjian kinerja, c) pengukuran kinerja, d) pengelolaan data kinerja, e) pelaporan kinerja, f) reviu dan evaluasi kinerja (Peraturan Presiden No. 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, 2014). Pada implementasi SAKIP terdapat tahap pengukuran dan evaluasi kinerja. Pengukuran dan evaluasi kinerja tersebut mendukung pelaksanaan pemerintahan yang baik (*good governance*), contohnya untuk mencegah adanya penyimpangan (Lukito, 2014), seperti pada manfaat pengendalian manajemen yang dapat bermanfaat untuk mencegah adanya penyimpangan.

Pada akhir pelaksanaan SAKIP, setiap tahun pemerintah daerah membuat Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) sebagai laporan kepada Kementerian PAN RB atas

implementasi SAKIP. Selain itu, LKjIP juga digunakan sebagai bahan evaluasi implementasi SAKIP. Setelah dilakukan evaluasi SAKIP, Kementerian PANRB membuat Laporan Hasil Evaluasi (LHE) yang memuat informasi mengenai hasil penilaian, predikat nilai, serta rekomendasi-rekomendasi.

Pada implementasi SAKIP, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi penerapan SAKIP, antara lain meliputi kesadaran terhadap peraturan undang-undang, komitmen organisasi, peran Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), serta kurangnya pemahaman pegawai terkait dengan peraturan SAKIP (Tahir dkk., 2016; Azis, 2020). Faktor-faktor tersebut dapat berpengaruh terhadap hasil penilaian SAKIP.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sukoharjo, hasil penilaian atas evaluasi implementasi SAKIP, Kabupaten Sukoharjo mendapatkan predikat “CC” pada tahun 2016-2019, sedangkan pada tahun 2020 meningkat menjadi “B”. Perolehan hasil penilaian tersebut masih belum mencapai hasil maksimal. Berdasarkan Permen PANRB No. 12 Tahun 2015 tentang Evaluasi Atas Implementasi SAKIP (2015) masih terdapat kriteria BB, A, dan AA yang memiliki interpretasi berbeda pada masing-masing tingkatan, dimana kategori AA merupakan predikat yang paling tinggi.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti dengan rumusan masalah, apa saja faktor yang mempengaruhi belum maksimalnya hasil penilaian SAKIP Kabupaten Sukoharjo ?, serta apa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan hasil penilaian SAKIP ?

Dari rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui faktor yang mempengaruhi belum maksimalnya hasil penilaian SAKIP Sekretariat Daerah Kabupaten Sukoharjo, serta mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan hasil penilaian SAKIP.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bagian Organisasi, Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah (Bappelbangda), dan Inspektorat Kabupaten Sukoharjo. Instansi tersebut tergabung menjadi Tim Pengampu SAKIP Kabupaten Sukoharjo. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Sumber data penelitian ini meliputi data primer yang diperoleh dari wawancara dan observasi, dan data sekunder yang diperoleh dari sumber-sumber tertulis. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan mempertimbangkan suatu hal tertentu, misalnya informan yang diwawancarai memiliki informasi yang dibutuhkan oleh peneliti (Sugiyono, 2013).

Teknik uji validitas penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dengan melakukan wawancara terhadap beberapa informan yang berbeda yang dianggap memiliki sudut pandang berbeda, serta triangulasi metode dengan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang berhubungan dengan permasalahan yang dikaji. Analisis data pada penelitian ini adalah analisis data interaktif dari Miles and Huberman (Sugiyono, 2013), menjelaskan bahwa analisis dilakukan pada saat pengumpulan data, dan setelah pengumpulan data, analisis data dilakukan secara interaktif dan terus-menerus hingga data jenuh.

Hasil dan pembahasan

Hasil penelitian

Berdasarkan dari penelitian, perolehan hasil penilaian SAKIP Kabupaten Sukoharjo dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1*Data nilai hasil evaluasi SAKIP Kab. Sukoharjo*

Tahun	Nilai	Kategori
2015	47,12	C
2016	50,66	CC
2017	52,96	CC
2018	57,10	CC
2019	57,84	CC
2020	60,07	B
2021	61,77	B

Berdasarkan tabel 1, disimpulkan bahwa hasil penilaian evaluasi SAKIP Kabupaten Sukoharjo masih belum mencapai maksimal. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi hasil penilaian SAKIP Kabupaten Sukoharjo yang belum maksimal antara lain meliputi:

1) Kurangnya pemahaman pegawai terhadap SAKIP

Kurangnya pemahaman pegawai disebabkan karena adanya mutasi jabatan struktural pada bagian perencanaan yang merupakan bagian yang sangat erat hubungannya dengan pelaksanaan SAKIP, karena perencanaan menjadi salah satu komponen dalam SAKIP. Pegawai baru yang menduduki jabatan kurang paham dengan peraturan penyelenggaraan SAKIP, sehingga hal tersebut akan berpengaruh terhadap kualitas dokumen perencanaan. Selain mutasi jabatan, pelaksanaan diklat yang terbatas juga menjadi pemahaman SDM kurang. Terbatasnya pelaksanaan diklat disebabkan oleh terbatasnya anggaran untuk pelaksanaan, serta terkendala adanya pandemi Covid-19.

2) Kurangnya komitmen dari perangkat daerah

Keberhasilan implementasi SAKIP didukung dengan keberhasilan dari OPD, sehingga OPD harus memiliki komitmen yang tinggi terhadap implementasi SAKIP. Komitmen diartikan sebagai tekad organisasi dalam penyelenggaraan SAKIP. Wujud dari komitmen dapat berupa kesadaran akan pekerjaan, sehingga dalam melaksanakan pekerjaan akan mencapai hasil yang maksimal. Hal tersebut akan membantu organisasi dalam mencapai tujuan. Pada penelitian yang dilakukan, komitmen perangkat daerah pada OPD Kabupaten Sukoharjo dinilai masih kurang. Hal ini dilihat dari keterlibatan pimpinan dalam implementasi SAKIP, serta kesadaran pegawai terhadap pekerjaannya.

3) Belum adanya sistem perencanaan, penganggaran, dan manajemen kinerja yang terintegrasi SAKIP merupakan sistem yang saling terintegrasi antara perencanaan, penganggaran, dan manajemen kinerja, sehingga keberhasilan penerapan SAKIP perlu didukung oleh kegiatan-kegiatan tersebut. Adapun rekomendasi dari Kementerian PANRB adalah dengan mengembangkan sistem atau aplikasi untuk pengelolaan SAKIP di Kabupaten Sukoharjo.

Adapun upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Sukoharjo untuk meningkatkan hasil penilaian SAKIP adalah sebagai berikut:

4) Mengadakan *coaching clinic* dan diklat SAKIP

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan SAKIP dari aspek SDM adalah dengan mengadakan *coaching clinic* dan diklat SAKIP. *Coaching clinic* merupakan kolaborasi dari Tim Pengampu SAKIP yaitu Bagian Organisasi, Bappelbangda, dan Inspektorat. *Coaching clinic* digunakan sebagai wadah untuk berkonsultasi OPD dan pendampingan terhadap penerapan SAKIP, sehingga akan membentuk kesamaan pemahaman antar OPD dan diharapkan dapat meningkatkan hasil penilaian SAKIP Pemerintah Kabupaten Sukoharjo. *Coaching clinic* merupakan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas dokumen-dokumen SAKIP. Selain hal tersebut, upaya yang dilakukan adalah dengan mengadakan diklat SAKIP untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam membuat dokumen-dokumen SAKIP. Terdapat 2 jenis pelaksanaan diklat SAKIP, yaitu pemerintah daerah mengajukan usulan diklat kepada Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan (BKPP) dengan mengundang narasumber dari BKPSDM provinsi atau dengan mengirimkan pegawai untuk mengikuti diklat.

5) Memberikan *reward and punishment*

Keberhasilan implementasi SAKIP didukung oleh semua elemen pada pemerintahan, Masing-masing pegawai harus memiliki sikap sadar bahwa kinerja yang dilakukan adalah mendukung dalam tercapainya tujuan organisasi, yang tentu akan berdampak pada peningkatan penerapan SAKIP. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan memberikan *reward* dan *punishment* berbasis kinerja berdasarkan kinerja yang diinput pada aplikasi E-Kinerja. *Reward* diberikan dalam bentuk tunjangan kepada pegawai.

6) Menindaklanjuti rekomendasi pembuatan aplikasi SAKIP

Setiap akhir pelaksanaan SAKIP, terdapat Laporan Hasil Evaluasi (LHE). Pada LHE tersebut memuat informasi hasil penilaian SAKIP, serta rekomendasi-rekomendasi dari Kementerian PANRB. Rekomendasi dari Kementerian PANRB adalah mengembangkan aplikasi SAKIP yang digunakan di lingkungan Pemkab Sukoharjo.

Pembahasan

Berdasarkan hasil temuan penelitian, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi belum maksimalnya hasil penilaian SAKIP Pemerintah Kabupaten Sukoharjo antara lain adalah:

1) Kurangnya pemahaman pegawai terhadap SAKIP

Keberhasilan penerapan SAKIP didukung oleh pemahaman pegawai. Kurangnya pemahaman tersebut disebabkan karena adanya mutasi jabatan struktural pada bagian perencanaan. Mutasi menurut Asrul dkk. (2020) merupakan perubahan jabatan struktural pada suatu instansi baik perubahan secara vertikal maupun secara horizontal. Pegawai yang hanya menguasai pekerjaan yang sering dilakukan, apabila mengalami mutasi jabatan akan mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan pekerjaan yang baru (Ruscitasari, 2019). Mulianti (2022) menyampaikan bahwa mutasi pegawai baik di dalam maupun luar instansi, dapat menyebabkan kinerja pegawai menurun. Penurunan kinerja tersebut akan berpengaruh terhadap kualitas dokumen perencanaan yang termasuk dalam komponen penilaian SAKIP. Selain itu, pelaksanaan diklat yang terbatas juga menjadi penyebab kurangnya pemahaman SAKIP pada pegawai. Terbatasnya diklat disebabkan karena terbatasnya anggaran untuk penyelenggaraan diklat serta terkendala pandemi Covid-19.

2) Kurangnya komitmen dari perangkat daerah

Komitmen perangkat daerah diartikan sebagai sikap dan tekad organisasi untuk mewujudkan penyelenggaraan SAKIP yang efektif, komitmen dapat berbentuk kebijakan, alokasi anggaran, ataupun insentif. Hal tersebut dikarenakan keberhasilan penyelenggaraan SAKIP dipengaruhi oleh kebijakan yang dibuat oleh pimpinan perangkat daerah yang didukung dengan adanya alokasi anggaran yang dapat digunakan sebagai insentif kepada pegawai yang berhasil dalam penyelenggaraan SAKIP (Betta & Arza, 2020). Komitmen juga dapat terbentuk pada individu dalam organisasi, apabila individu tersebut sadar dengan hak dan kewajibannya tanpa melihat jabatan atau kedudukan masing-masing, karena untuk mencapai tujuan organisasi membutuhkan kerjasama seluruh anggota organisasi (Atarwaman, 2015). Menurut Mowday yang dikutip dari artikel Betta dan Arza (2020) bahwa komitmen organisasi dibangun karena adanya 3 sikap yang saling berhubungan, yaitu a) Identifikasi, dimana anggota organisasi paham tujuan organisasi, b) Keterlibatan, serta c) Loyalitas.

3) Belum adanya sistem perencanaan, penganggaran, dan manajemen kinerja yang terintegrasi. SAKIP merupakan sistem yang erat hubungannya dengan kegiatan perencanaan, penganggaran, dan manajemen kinerja. Hal tersebut sama dengan pernyataan Asmoko yang dikutip oleh Salem dkk. (2021) yang menjelaskan bahwa SAKIP adalah sistem perencanaan, penganggaran, dan pelaporan kinerja yang saling terintegrasi. Rekomendasi Kementerian PANRB terhadap penerapan SAKIP Kab. Sukoharjo adalah dengan mengembangkan aplikasi untuk pengelolaan SAKIP.

Upaya yang dilakukan Pemerintah Daerah Sukoharjo dalam meningkatkan hasil penilaian SAKIP adalah sebagai berikut:

4) Mengadakan *coaching clinic* dan diklat SAKIP.

Coaching clinic merupakan upaya yang dilakukan dengan mekanisme konsultasi dari OPD kepada mentor yaitu Tim Pengampu SAKIP, sehingga hal-hal yang belum dipahami oleh masing-masing OPD dapat ditanyakan kepada Tim Pengampu SAKIP. *Coaching clinic* bertujuan untuk

memberikan pemahaman terkait dengan peraturan penerapan SAKIP, serta terkait penyusunan dokumen-dokumen SAKIP baik perencanaan hingga pelaporan. Diharapkan dengan adanya *coaching clinic* ini akan membantu kesulitan pegawai dalam implementasi SAKIP, sehingga akan dapat meningkatkan implementasi SAKIP Kabupaten Sukoharjo.

Selain *coaching clinic*, upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman pegawai adalah dengan mengadakan diklat SAKIP. Pojoh dkk. (2014) menjelaskan diklat adalah usaha yang dimaksudkan agar pegawai dapat memperbaiki serta mengembangkan pengetahuan, keterampilan, sikap serta keahliannya dalam menjalankan pekerjaan, yang diharapkan dengan adanya diklat tersebut dapat memperbaiki kinerja pegawai. Pelaksanaan diklat SAKIP untuk pegawai diharapkan dapat membantu meningkatkan kinerja pegawai, dengan memberikan pemahaman terkait dengan peraturan SAKIP serta keterampilan dalam penyusunan dokumen-dokumen SAKIP dari dokumen perencanaan hingga pelaporan.

5) Memberikan *reward and punishment*

Keberhasilan implementasi SAKIP didukung dengan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan, sehingga perlu meningkatkan kinerja pegawai untuk mencapai tujuan. Salah satu cara yang digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah memberikan *reward and punishment*. Untuk meningkatkan kinerja pegawai, menurut Graham yang dikutip oleh Wijayanti (2013) dapat dikembangkan melalui penerapan praktik manajemen berbasis kinerja, dapat dengan mengembangkan visi dan misi yang mudah dipahami oleh pegawai, membangun iklim kerja yang dapat membangun kreativitas pegawai, serta menerapkan sistem *reward* yang didasarkan pada kinerja pegawai. Upaya dalam membentuk budaya kinerja pada Pemerintah Kabupaten Sukoharjo adalah dengan menggunakan aplikasi E-Kinerja sebagai dasar dalam memberikan *reward* atau imbalan atas kinerja yang dilakukan.

6) Menindaklanjuti rekomendasi pembuatan aplikasi

Evaluasi dari Kementerian PANRB terkait dengan implementasi SAKIP, akan mengeluarkan Laporan Hasil Evaluasi (LHE) yang berisi informasi hasil penilaian SAKIP, serta rekomendasi kepada pemerintah daerah yang bertujuan untuk memberikan saran agar dapat meningkatkan kinerja dan implementasi SAKIP pada pemerintah daerah. Seperti yang disampaikan oleh Firmansyah & Mahardika (2018) bahwa pengendalian manajemen terdapat tindakan perbaikan terhadap hal-hal yang belum sesuai dengan standar yang sudah ditentukan. Adapun rekomendasi dari Kementerian PANRB adalah mengembangkan aplikasi SAKIP yang digunakan pada lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukoharjo. Penggunaan aplikasi dalam implementasi SAKIP bertujuan agar kegiatan dan dokumen-dokumen SAKIP dapat terintegrasi dalam satu aplikasi, sehingga dapat digunakan pengambilan keputusan, dapat diakses secara *realtime*. Hal ini sama dengan hasil penelitian Wardhani dkk. (2021), bahwa strategi yang digunakan untuk meningkatkan implementasi SAKIP, salah satunya dengan mengintegrasikan sistem informasi.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi belum maksimalnya hasil penilaian SAKIP pada Pemerintah Kabupaten Sukoharjo antara lain kurangnya pemahaman pegawai terhadap SAKIP, kurangnya komitmen dari perangkat daerah, serta belum adanya sistem perencanaan, penganggaran, dan manajemen kinerja yang terintegrasi. Selain itu upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Sukoharjo untuk meningkatkan hasil penilaian SAKIP antara lain mengadakan *coaching clinic* dan diklat SAKIP, membangun budaya kinerja, serta menindaklanjuti rekomendasi pembuatan aplikasi.

Daftar Pustaka

- Asrul, M., Burhanuddin, B., & Abdi, A. (2020). Pelaksanaan Mutasi Pejabat Struktural Di Pemerintah Daerah Kabupaten Takalar. Kolaborasi: *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2). 265-278

- Atarwaman, R. J. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, dan Akuntabilitas Publik Terhadap Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Ambon. *Soso-Q: Jurnal Manajemen*, 5(2)
- Azis, M. I. (2020). Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Pada Pemerintah Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Ekonomika*. 11(1). 51-62.
- Betta, A., & Arza, J. I. (2020). Pengaruh Komitmen Perangkat Daerah, Peran Aparat Pengawasan Intern Pemerintah dan Budaya Organisasi Terhadap Efektivitas Penyelenggaraan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. *Wahana Riset Akuntansi*, 8(1). 24-34.
- Firmansyah, M.A., & Mahardika, B.W. (2018). Pengantar Manajemen. Deepublish.
- Instruksi Presiden No.7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (1999).
- Japina, H. (2017). Pengendalian Manajemen atas Sistem Informasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 5(1). 25-32.
- Lukito, P. K. (2014). *Membumikan Transparansi dan Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik: Tantangan Berdemokrasi ke Depan*. Grasindo Widiasarana Indonesia.
- Maryati. (2015). *Manajemen Perkantoran Efektif*. UPP STIM YKPN.
- Mulianti, D. (2022). Pengaruh Kompetensi terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Sekretariat DPRD Kota Tasikmalaya. *Jurnal Revolusi Indonesia*, 2(3), 254-263
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 12 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Atas Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (2015).
- Peraturan Presiden No. 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (2014).
- Pojoh, T. P., Tewal, B., & Moniharapon, S. (2014). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Wilayah Suluttengo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(4)
- Ruscitasari, Z. (2019). Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah. *Akmenika: Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16(2)
- Salem, R., Sompia, A.T., & Muharram, S. (2021). Urgency Analysis and Identification of Weakness in Implementation of Accountability System Performance of Government Institutions (SAKIP) Tanah Bumbu Regency 2015-2019. *International Journal of Politic, Public and Environment*, 1(1), 1-10.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Tahir. H. K., Poputra. A. G., & Warongan, J. D. L. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Accountability* 5(2). 37-51
- TAP MPR No. XI/ MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (1998)
- Wardhani, F.K., Salim, U., & Sudjatno. (2021) Strategy for Improving the Implementation of Performance Accountability System for Government Institution (SAKIP): A Case Study in the Directorate General of Human Settlements (Ditjen Cipta Karya), the Ministry of Public Works and Housing, Indonesia. *International Journal of Research and Review*. 8(4), 99-109.
- Wijaya, C., & Rifa'I, M. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen*. Perdana Publishing
- Wijayanti, S. W. (2013). Budaya Kinerja Lembaga Pelayanan Publik: Analisis Budaya Kinerja Kementerian dan LPNK di Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator*, 9(2).

Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi

Mufidatul Laila Mufassaroh*, Tri Murwaningsih, Anton Subarno

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: mufidatullailamufassaroh@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Widodaren Kabupaten Ngawi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah purposive sampling dan snowball sampling. Data dalam penelitian ini berasal dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Uji keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi metode. Teknik analisis data menggunakan model analisis data interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) faktor penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi yaitu; jumlah pegawai yang kurang, pegawai kurang mampu mengoperasikan komputer, masa pelayanan sering terlambat, peralatan pendukung pelayanan terbatas, akses informasi pelayanan terbatas, dan ruang tunggu tidak nyaman. (2) upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi adalah: meminta bantuan pegawai dari bidang lain, membagi tugas sesuai kemampuan pegawai, melebih-lebihkan tenggat waktu yang dijanjikan kepada masyarakat, menunggu anggaran dari pemerintah pusat, membuat Instagram dan Facebook akun media sosial, memberikan antrian masuk bagi pengguna jasa.

Kata kunci: faktor penghambat; kantor camat; pelayanan

Abstract

This study aims to determine the factors that hinder the implementation of public services at the Widodaren Ngawi District Office. The sampling techniques in this study were purposive sampling and snowball sampling. The data in this study came from interviews, observations, and documentation. The data validity test used is source triangulation and method triangulation. Data analysis techniques use interactive data analysis models. The results showed that: (1) factors inhibiting services at the Widodaren Subdistrict Office, Ngawi Regency, namely; lack of number of employees, employees less capable of operating the computer, service periods are often late, service support equipment is limited, limited access to service information, and waiting rooms are not comfortable. (2) efforts made to overcome the obstacles that occur are: asking for help from employees from other fields, dividing tasks according to the ability of employees, overstating deadlines promised to the public, waiting for budgets from the central government, creating Instagram and Facebook social media accounts, providing queues for entry to service users.

Keywords: inhibiting factors; services; sub-districts office

Received August 08, 2022; Revised August 16, 2022; Accepted August 29, 2022;
Published Online July 02, 2023

*Corresponding author

Citation in APA style: Mufassaroh, M.L., Murwaningsih, T., & Subarno, A. (2023). Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan widodaren kabupaten ngawi. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(4), 298-305.
<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64355>

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64355>

Pendahuluan

Tugas pokok aparatur Negara adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kewajibannya sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat atau sering disebut pelayanan publik juga telah diatur pelaksanaannya di dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bahwa pegawai aparatur Negara memiliki tugas untuk memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas.

Pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut: “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Keputusan Menteri No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik juga menjelaskan bahwa hakikat layanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sebagai pengguna layanan bertujuan untuk mendapatkan penilaian yang baik serta kepuasan masyarakat terhadap layanan yang didapatkan. Sesuai dengan pernyataan Sønderskov dan Rønning (2021) bahwa *the necessitates transferring beyond marketplace thinking (what the purchaser wishes/needs) in the direction of focusing on what the general public values and what creates price within the public sphere*, penyedia layanan sebaiknya melaksanakan pelayanan untuk mendapatkan penilaian yang baik dari masyarakat guna menciptakan citra instansi yang baik pula.

Kualitas pelayanan publik menjadi poin utama dalam membangun citra suatu instansi pemerintah atau lembaga lainnya. Semakin baik kualitas pelayanan publik, maka semakin meningkat pula kepercayaan masyarakat terhadap instansi tersebut. Sebaliknya, semakin kurang baik kualitas pelayanan publik di suatu instansi maka menurun pula tingkat kepercayaan masyarakat yang akan menimbulkan krisis kepercayaan masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan dapat menjadi salah satu tolak ukur kualitas pelayanan apakah sudah dapat dikatakan baik ataupun belum. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian (Negara, 2017) yang disimpulkan bahwa pelayanan yang lebih cepat, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, lebih transparan, ramah, serta tidak diskriminatif dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan publik.

Tabel 1

Instansi Terlapor Pelayanan

No.	Instansi terlapor	Jumlah kasus	Persentase
1.	Pemerintah Daerah (PEMDA)	2.945 laporan	40,99%
2.	Kementerian ATR/BPN	811 laporan	11,29%
3.	Kepolisian	676 laporan	9,41%
4.	Kementerian atau Instansi Pemerintah	612 laporan	8,52%
5.	BUMN/ BUMD	545 laporan	7,59%

Sumber: Website Resmi Ombudsman RI

Pelaksanaan pelayanan publik oleh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah masih belum dapat memenuhi standar kualitas dan harapan masyarakat. Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari website resmi Ombudsman Republik Indonesia dalam laporan tahunan tahun 2021 menyebutkan bahwa sepanjang tahun 2021 Ombudsman RI telah menerima laporan masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.186 laporan dan instansi yang paling banyak dilaporkan adalah pemerintah daerah (pemda) sebesar 40,99% (Ombudsman Republik Indonesia, 2022). Terdapat 3 (tiga) kategori pengaduan yang paling banyak

dikeluhkan oleh masyarakat, yaitu laporan atas penundaan berlarut sebesar 33,23 %, tidak memberikan pelayanan 28,69%, dan penyimpangan prosedur 21,19%. Keluhan dari masyarakat terhadap instansi penyedia pelayanan publik dapat dilihat dalam tabel 1.

Mengacu pada tabel 1, persentase laporan atau keluhan terkait pelayanan publik di tahun 2021 instansi pemerintah daerah masih menjadi instansi dengan laporan atau keluhan terbanyak. Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan masih perlu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar publik atau masyarakat dapat merasakan kepuasan atas layanan yang menjadi tugas utama aparatur Negara yakni menjadi abdi Negara dan abdi masyarakat. Didukung oleh penelitian (Hidayani, 2019) yang disimpulkan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan juga diharapkan mampu menyatakan pendapat, berdiskusi, serta mengawasi segala kegiatan pelayanan publik agar terhindar dari pelaksanaan pelayanan publik yang menyimpang.

Pelayanan publik menurut Nurdin (2019) adalah suatu aktivitas untuk memenuhi permintaan masyarakat yang berbentuk layanan dan jasa. Kegiatan pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan pemenuhan hak baik hak secara individu maupun hak secara kelompok (organisasi). Pelaksanaan pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan berupaya untuk dapat memberikan kepuasan atas layanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat tersebut dapat menjadi tolak ukur atau standar keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik baik di instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Negara, ataupun Badan Usaha Milik Daerah.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi salah satu tolak ukur penilaian mereka terhadap citra perusahaan atau instansi. Menurut Tilaar dalam Taufiqurakhman dan Satispi (2018) terdapat beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik yaitu Dedikasi dan disiplin, Jujur, Inovatif, Tekun, Ulet, Sumber Daya Manusia (SDM), dan Kepemimpinan. Pendapat lain yakni menurut Hardiyansyah (2017) bahwa terdapat 6 faktor dominan yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik yakni “(1) Motivasi kerja birokrasi dan aparatur; (2) Kemampuan aparatur; (3) Pengawasan/kontrol sosial; (4) Perilaku birokrasi/aparatur; (5) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; dan (6) Restrukturisasi organisasi.” Faktor-faktor yang telah disebutkan tersebut harus sangat diperhatikan untuk mencapai tujuan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman dkk. dalam Mulyawan (2016) yang disebut dimensi *Servqual (Service Quality)*. Dimensi-dimensi tersebut antara lain: a) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan atau instansi dalam menunjukkan aspek fisik berupa fasilitas, peralatan, perlengkapan, dan juga personel kepada pihak eksternal. b) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya. c) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu usaha yang dilakukan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. d) *Assurance*, atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat. e) *Empathy*, yakni diartikan dengan memberikan perhatian yang tulus.

Pelaksanaan pelayanan publik masih memiliki berbagai hambatan, seperti disebutkan oleh Rahmadana dkk. (2020) yakni: a) Sumber daya manusia (pegawai) yang kurang kompeten dan profesional. b) Kurang responsif terhadap keluhan masyarakat. c) Kurang informatif; informasi kurang tersebar luas kepada masyarakat. d) Terlalu birokratis; pelayanan (khususnya berhubungan dengan perizinan) prosesnya terlalu rumit dan memperlama penyelesaian pelayanan. e) Kurang koordinasi antar unit pelayanan terkait.

Pendapat lain yakni menurut Moenir (2014) faktor penghambat pelayanan yaitu: a) Faktor organisasi; meliputi sistem, prosedur, dan metode dalam organisasi. b) Faktor kemampuan dan keterampilan pegawai. c) Faktor sarana pelayanan yang tersedia.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut (1) Apa saja faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi? (2) Upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi?

Dari rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah (1) Mengetahui faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi (2) Mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi.

Metode penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi. Data yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu sumber data primer (meliputi hasil wawancara dengan informan dan hasil dari aktivitas observasi di lokasi penelitian) dan sumber data sekunder (berupa arsip atau dokumen, laporan, foto, atau artikel dan dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu tentang pelaksanaan pelayanan publik). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* dengan *Key Informan* adalah Kepala Bagian Pelayanan Umum. Uji kesahihan (validitas) data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber yaitu dengan membandingkan data hasil wawancara dengan Kepala Bagian Pelayanan Umum, Staff Bagian Pelayanan Umum, dan masyarakat pengguna layanan di Kantor Kecamatan Widodaren. Triangulasi metode yaitu dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi (pengamatan di lapangan), dan dokumentasi.

Hasil dan pembahasan

Hasil penelitian

Penelitian ini mengkaji tentang faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi serta upaya-upaya untuk mengatasinya. Adapun hasil penelitian sebagai berikut:

Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi masih saja sering terjadi. Berdasarkan keterangan dari beberapa informan, hambatan yang terjadi berasal dari faktor internal dan faktor eksternal. Berikut ini beberapa faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Widodaren Ngawi: (1) Kurangnya Jumlah Pegawai Khususnya di Bagian Operator, (2) Kemampuan Pegawai Kurang Cakap dalam Mengoperasikan Alat Bantu Layanan, (3) Pengurusan Dokumen Sering Terlambat Karena Kendala dari Pusat, (4) Terbatasnya Alat Penunjang Pelayanan (seperti komputer dan server jaringan yang sering mengalami gangguan), (5) Terbatasnya Akses Informasi Pelayanan, (6) Ruang Pelayanan yang Kurang Nyaman bagi Masyarakat.

Saat ini staff di bagian Pelayanan Umum berjumlah 3 orang yang juga telah dibagi tugas. Dua orang staff ditugaskan untuk menerima masyarakat pengguna layanan di loket, sedangkan 1 orang staff lainnya mendapat tugas di bagian operator. Jumlah ideal staff di bagian operator ini adalah 2 orang, tetapi karena 1 orang staff sebelumnya meninggal dunia dan sampai sekarang belum digantikan oleh staff lain.

Alat bantu layanan dalam kasus ini adalah khususnya komputer. Ketiga orang staff yang ada hanya 1 orang staff yang pandai dan ahli dalam mengoperasikan komputer, sedangkan 2 orang lainnya hanya sebatas bisa, belum memiliki keahlian dalam memproses berkas secara digital.

Keterlambatan pengurusan dokumen tidak hanya disebabkan oleh faktor internal seperti kinerja pegawai dan alat penunjang, akan tetapi juga disebabkan oleh faktor eksternal yaitu kendala dari pihak pusat. Kantor Kecamatan Widodaren yang merupakan instansi pemerintahan tingkat kecamatan dituntut untuk berhubungan dengan pemerintah kabupaten dalam pengurusan berkasnya. Apabila dari pemerintah kabupaten mengalami kendala atau hambatan, maka akan berimbas pula ke pemerintah kecamatan dalam hal ini Kantor Kecamatan Widodaren. Kendala atau hambatan seperti inilah yang tidak dapat dihindari dan berdampak pula kepada masyarakat.

Pengurusan berkas yang serba digital menuntut alat penunjang yang berkualitas agar dapat mempermudah pekerjaan. Alat-alat penunjang pelayanan di Kantor Kecamatan Widodaren ini masih terbatas seperti jumlah komputer yang hanya ada 2 unit di bagian operator, sedangkan di bagian loket tidak ada komputer yang aktif karena komputer lama sudah rusak. Selain komputer, server jaringan internet juga sering bermasalah. Server jaringan ini sangat penting sebagai sarana penghubung kepada pemerintah kabupaten dalam mengurus berkas-berkas.

Banyak dari masyarakat yang mengeluhkan mis-komunikasi terkait informasi pelayanan di Kantor Kecamatan Widodaren ini. Informasi pelayanan yang tersebar terkadang berbeda dan

membbingungkan. Alhasil apabila ada persyaratan yang kurang, maka masyarakat harus kembali mengambil ke rumah.

Ruang tunggu pelayanan telah dilengkapi dengan kursi tunggu, loket pendaftaran, ruang pengolahan berkas dan foto. Akan tetapi dari segi kenyamanan, masyarakat berpendapat bahwa ruangan kurang nyaman karena AC yang tersedia tidak dinyalakan.

Berdasarkan faktor-faktor penghambat yang telah dijelaskan diatas, maka Kantor Kecamatan Widodaren melakukan beberapa upaya berikut: (1) Meminta bantuan pegawai dari bidang lain, (2) Membagi tugas sesuai dengan kemampuan yang dimiliki pegawai, (3) Melebihkan tenggat waktu yang dijanjikan kepada masyarakat, (4) Menunggu anggaran dari pemerintah pusat untuk menambah alat-alat penunjang pelayanan, (5) Membuat akun media sosial Instagram dan Facebook, (6) Memberi antrian masuk kepada masyarakat yang datang.

Upaya yang dilakukan apabila pegawai operator ini merasa kewalahan yaitu dengan meminta bantuan dari pegawai di bidang lain yang sedang tidak bertugas. Biasanya hari-hari sibuk yaitu hari senin atau hari selasa yang merupakan penumpukan dari 3 hari yang lalu ketika sedang libur.

Staff bagian Pelayanan Umum tetap membagi tugas agar pekerjaan cepat terselesaikan. Pembagian tugas tersebut yaitu 2 orang staff yang kurang cakap mengoperasikan komputer bertugas di bagian loket, dan 1 orang bertugas di bagian operator.

Guna mengantisipasi terlambatnya berkas, biasanya para pegawai melebihkan tenggat waktu pemrosesan bagi berkas-berkas yang rawan terkendala seperti KTP. Tenggat waktu pengurusan biasanya dilebihkan 2-3 hari.

Prosedur pengadaan barang di instansi pemerintah memiliki tahapan yang cukup Panjang. Instansi harus mengajukan anggaran dan menunggu jatah anggaran yang dapat dialokasikan untuk pengadaan barang. Oleh karena itu, untuk aspek pengadaan barang ini pegawai tidak dapat berupaya banyak.

Akun media social Instagram dan Facebook dibuat untuk menyebarkan informasi dan dokumentasi terkait pelayanan di Kantor Kecamatan Widodaren.

Ruang pelayanan yang tidak memiliki jendela untuk sirkulasi udara serta pendingin ruangan (AC) yang tidak menyala, membuat masyarakat merasa panas dan pengap. Untuk mengatasi hal itu, apabila masyarakat yang datang berjumlah banyak maka pegawai menyediakan kursi di luar ruangan untuk mengantri sebelum giliran masuk ke ruang tunggu.

Pembahasan

Beberapa faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Widodaren Ngawi sesuai yang telah disebutkan diatas adalah: (1) Kurangnya Jumlah Pegawai Khususnya di Bagian Operator, (2) Kemampuan Pegawai Kurang Cakap dalam Mengoperasikan Alat Bantu Layanan, (3) Pengurusan Dokumen Sering Terlambat Karena Kendala dari Pusat, (4) Terbatasnya Alat Penunjang Pelayanan (seperti komputer dan server jaringan yang sering mengalami gangguan), (5) Terbatasnya Akses Informasi Pelayanan, (6) Ruang Pelayanan yang Kurang Nyaman bagi Masyarakat.

Pegawai operator di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi saat ini berjumlah 1 (satu) orang, yang dulunya merupakan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi yang ditugaskan ke Kantor Kecamatan Widodaren. Sekitar 5 tahun yang lalu, 1 orang pegawai operator lainnya meninggal dunia dan hingga saat ini pun posisi tersebut belum digantikan oleh orang lain, padahal idealnya jumlah operator di suatu Kecamatan adalah 2 (dua) orang. Terbatasnya sumber daya manusia ini akan berpengaruh pada hasil pekerjaan yang dilakukan, pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian Sihornas (2018) bahwa sumber daya manusia yang terbatas baik jumlah maupun kualitasnya akan mengakibatkan pelayanan masyarakat yang tidak optimal.

Seorang operator dituntut harus memiliki kemampuan dan keahlian di bidang IT, karena memang semua tugasnya adalah berhubungan dengan komputer, website, aplikasi, dan lain sebagainya. Inilah yang menjadi alasan kedua pegawai lain di Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Widodaren tidak bisa membantu karena kedua pegawai tersebut tidak mempunyai keahlian dibidang tersebut. Kedua pegawai masih membutuhkan pelatihan untuk lebih ahli di bidang IT. Menurut pernyataan (Hidayah, 2020) dalam penelitiannya bahwa semakin tinggi permintaan masyarakat

terkait pelayanan maka seharusnya semakin tinggi pula tingkat kecermatan, ketepatan, dan kecakapan pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan.

Jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah diberikan oleh pegawai. Keterlambatan ini dikarenakan kendala dari pusat seperti kehabisan blangko dan bahan dasar kartu KTP yang disebabkan oleh terlambatnya distribusi dan banyaknya permintaan di berbagai daerah. Selain habisnya bahan dasar, gangguan jaringan juga menjadi kendala lain yang dihadapi oleh pusat untuk memproses pengajuan pembuatan KTP.

Bagian Pelayanan Umum berjumlah 2 unit, padahal biasanya jumlah ideal yang harus dimiliki suatu Kecamatan yang menerapkan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) adalah minimal 3 unit dengan rincian 2 unit untuk memproses dokumen dan 1 unit untuk pendaftaran yang diletakkan di loket pendaftaran karena sistem yang diterapkan adalah sistem pelayanan satu pintu. Selain komputer, server jaringan juga sering kali bermasalah. Server jaringan merupakan hal yang penting untuk melaksanakan pelayanan karena untuk mengajukan berkas ke pusat membutuhkan server jaringan tersebut. Bermasalahnya server jaringan di Kecamatan Widodaren dapat menghambat proses pelayanan kepada masyarakat dan kemudian masyarakat akan kecewa karena terlalu lama menunggu. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Hidayah (2020) yang menyebutkan bahwa sarana dan prasarana kerja serta fasilitas pendukung lainnya seperti teknologi telekomunikasi dan informatika harus tersedia secara memadai dalam proses pelaksanaan pelayanan.

Informasi pelayanan seperti prosedur dan persyaratan pelayanan belum tersebar luas kepada masyarakat sehingga tidak jarang menyebabkan miskomunikasi. Miskomunikasi inilah yang dapat menghambat proses pelayanan karena masyarakat yang kekurangan informasi harus melengkapi persyaratan yang kurang.

Ruang tunggu yang tersedia masih terasa pengap dan panas apalagi saat siang hari ketika banyak pengguna layanan yang mengantri. Hal itu disebabkan karena mesin pendingin ruangan (AC) tidak berfungsi dan tidak ada kipas angin sebagai gantinya. Selain AC, masih sering dijumpai pengguna lain yang merokok di ruang tunggu sedangkan banyak di antara pengguna lain yang juga membawa anak-anak padahal sirkulasi udara di ruang tunggu tidak baik karena tidak ada jendela sama sekali.

Beberapa upaya yang telah dilakukan oleh Kantor Kecamatan Widodaren untuk mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi adalah: (1) Meminta bantuan pegawai dari bidang lain, (2) Membagi tugas sesuai dengan kemampuan yang dimiliki pegawai, (3) Melebihkan tenggat waktu yang dijanjikan kepada masyarakat, (4) Menunggu anggaran dari pemerintah pusat untuk menambah alat-alat penunjang pelayanan, (5) Membuat akun media sosial Instagram dan Facebook, (6) Memberi antrian masuk kepada masyarakat yang datang.

Upaya yang dilakukan Kecamatan Widodaren untuk mengatasi masalah kekurangan pegawai operator adalah dengan meminta bantuan pegawai dari bidang lain. Upaya ini dilakukan ketika pegawai dari bidang lain tidak sedang sibuk dan sekiranya bisa dimintai bantuan tanpa mengganggu tugas dan kewajiban mereka. Menurut Hanifah (2018) dalam penelitiannya bahwa dukungan rekan kerja baik itu berupa material maupun non-material akan menumbuhkan rasa tenang, diperhatikan, dan dicintai bagi individu yang mendapatkan bantuan atau dukungan.

Upaya yang dilakukan dengan memberdayakan 2 orang pegawai yang ada untuk membantu pegawai operator sesuai dengan kemampuannya. Meskipun dalam pelaksanaannya, kedua staff tersebut belum dapat membantu secara maksimal karena memang terbatas keahlian dan sudah memiliki tupoksinya masing-masing dalam bekerja. Berdasarkan hasil penelitian Herawati (2016) kinerja pegawai dapat ditingkatkan melalui pembagian kerja, sehingga akan meningkatkan pula kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.

Kecamatan Widodaren menyiasati faktor penghambat tersebut dengan melebihi tenggat waktu yang dijanjikan kepada masyarakat yakni 1 sampai 3 hari dari tenggat waktu biasanya serta meminta maaf kepada masyarakat yang terkena dampak keterlambatan. Menurut pendapat Riani (2021) bahwa waktu penyelesaian pelayanan harus sama dengan waktu yang telah ditetapkan atau dijanjikan pada saat pengajuan permohonan. Harapannya, upaya ini dapat mengurangi kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Widodaren.

Pihak Kecamatan Widodaren hanya bisa menunggu turunnya anggaran untuk melakukan pengadaan alat-alat penunjang pelayanan yang dibutuhkan. Terus terang pegawai belum bisa berupaya banyak terkait masalah ini, karena pengadaan barang di instansi pemerintah tidak sama

dengan pengadaan barang di instansi swasta. Pengajuan di instansi pemerintah lebih terstruktur yaitu apabila ingin mengadakan barang maka harus menunggu anggaran yang telah ditetapkan. Seperti pendapat Ayumiati (2017) dalam penelitiannya, prosedur penganggaran dalam organisasi sektor publik memiliki tahapan yang cukup rumit, selain itu anggaran di organisasi sektor publik harus diinformasikan secara jelas kepada masyarakat untuk dapat didiskusikan dan diberi masukan.

Berikutnya, upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan terkait kurang tersebarnya informasi tentang pelayanan yaitu dengan memiliki akun resmi media sosial Instagram dan media sosial Facebook yang harapannya dapat menjadi sarana menyebarluaskan informasi prosedur dan persyaratan pelayanan. Pernyataan tersebut didukung oleh Marthalina (2022) dalam penelitiannya bahwa penggunaan media sosial dapat memberikan manfaat bagi organisasi yaitu sebagai sarana komunikasi digital dan media pemasaran digital.

Upaya yang dilakukan untuk menyiasati ruang pelayanan yang pengap dan kurang nyaman adalah membatasi jumlah masyarakat yang masuk dengan memberi antrian sesuai kedatangannya. Hal ini dilakukan juga sebagai pertimbangan masalah kesehatan masyarakat mengingat masih harus waspada virus Covid-19 agar tidak berkerumun dan berdesakan di dalam ruangan yang sempit. Menurut pendapat Fachruddin (2018) fasilitas yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat harus tersedia dengan baik karena akan berpengaruh terhadap penilaian dan kepuasan masyarakat.

Kesimpulan

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi belum maksimal karena terdapat beberapa faktor yang menghambat, yaitu kurangnya jumlah pegawai khususnya di bagian operator, Pegawai bagian pelayanan kurang cakap dalam mengoperasikan alat bantu layanan, Terlambatnya jangka waktu pembuatan KTP, Terbatasnya alat penunjang pelayanan (seperti komputer dan server jaringan yang sering mengalami gangguan), Terbatasnya akses informasi terkait pelayanan, dan Ruang pelayanan yang kurang nyaman bagi masyarakat. Guna mengatasi faktor penghambat pelayanan tersebut, Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi melakukan beberapa upaya antara lain Meminta bantuan pegawai dari bidang lain, Membagi tugas sesuai dengan kemampuan yang dimiliki pegawai, Melebihkan tenggat waktu yang dijanjikan kepada masyarakat, Menunggu anggaran dari pemerintah pusat untuk menambah alat-alat penunjang pelayanan, Membuat akun media sosial Instagram dan Facebook, serta Memberi antrian masuk kepada masyarakat yang datang. Saran kepada Kepala Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Widodaren sebaiknya mengajukan penambahan pegawai khususnya pegawai bagian operator, alat-alat penunjang pelayanan, serta fasilitas penunjang kenyamanan kepada Pemerintah Kabupaten Ngawi. Mengadakan pelatihan di bidang IT kepada para pegawai yang ada agar lebih ahli dalam menggunakan alat bantu layanan. Mengadakan program penyuluhan melalui Kepala Dusun, Ketua RT, Ketua RW, dan masyarakat untuk membantu penyebaran informasi terkait pelayanan. Saran kepada Pegawai di Bagian Pelayanan Umum sebaiknya melakukan koordinasi secara berkala dengan pemerintah pusat dan pemerintah daerah terkait ketersediaan bahan dasar pembuatan KTP dan jangka waktu yang harus disampaikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Saran kepada Penanggung jawab media dan publikasi Kantor Kecamatan Widodaren sebaiknya mengoptimalkan fungsi media sosial yang telah dimiliki serta membuat website resmi milik Kecamatan Widodaren sebagai sarana penyebaran informasi yang akurat kepada masyarakat agar tidak terjadi lagi miskomunikasi.

Daftar Pustaka

- Ayumiati. (2017). Peran Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) dalam Pengawasan Keuangan Daerah. *Dusturiyah Jurnal Hukum Islam, Perundang-undangan, dan Pranata Sosial*, 7(2), 51-66.
- Fachruddin, I. (2018). Strategi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, 2(1), 9-18.
- Hanifah, V. (2018). *Hubungan Dukungan Sosial Rekan Kerja dengan Kepuasan Kerja Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agribisnis Perkebunan (STIP-AP)* [Skripsi]. Universitas Medan Area.

- Hardiyansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Gava Media.
- Herawati, H. (2016). *Analisis Pengaruh Pembagian Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Bandung* [Thesis]. Universitas Pasundan.
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas pelayanan publik (studi pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Cipatujah kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28-34.
- Hidayani, A. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kuranji Kota Padang* [Diploma Thesis]. Universitas Andalas.
- Marthalina, M. (2022). Kualitas Pelayanan Melalui Website dan Media Sosial dalam Menyediakan Layanan yang Handal di Masa Pandemi Covid-19 di Kota Batam. *Jurnal Media Birokrasi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri*, 4(1), 77 – 93.
- Moenir, A., S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD Press.
- Negara, I., J. (2017). *Pelayanan Publik Pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung (Studi Pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung)* [Skripsi], Universitas Lampung.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendikia.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (2003).
- Ombudsman Republik Indonesia. (2022, March 17). *Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2021. Siaran Pers Nomor 014/HM.01/III/2022*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-luncurkan-laporan-tahunan-2021--layanan-pe-mda-paling-banyak-dilaporkan-masyarakat>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (2017)
- Rahmadana., Mawati., Siagian., Perangin-angin., Refelino., Tojiro., et al. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Riani, N., K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2451.
- Sihornas, R. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi. *JOM FISIP*, 5(2), 1-16.
- Sønderskov. & Rønning. (2021). Public Service Logic: An Appropriate Recipe for Improving Serviceness in the Public Sector?. *Administrative Sciences*. 11(3).
- Taufiqurakhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (2014).

Prokrastinasi akademik dalam penyelesaian skripsi pada mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS

Galih Lestianti*, Hery Sawiji, Winarno Winarno

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: galih.lestianti.ap2@gmail.com.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) prokrastinasi akademik, 2) faktor, dan 3) upaya mengatasi prokrastinasi akademik dalam penyelesaian skripsi tahun 2016 dan PAP 2017. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif studi kasus. Sumber data penelitian dari informan (mahasiswa, Ketua PAP, dosen pembimbing skripsi, dan koordinator skripsi PAP), peristiwa (mahasiswa 2016 dan 2017 belum menyelesaikan skripsi), dan dokumen (riwayat status mahasiswa aktif, studi tambahan SIAKAD, dan konsultasi mahasiswa dengan dosen pembimbing). Sampelnya menggunakan teknik snowball dan purposive sampling—teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumen. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles & Huberman. Hasil penelitian menunjukkan: 1) Prokrastinasi akademik dalam menyelesaikan skripsi: a) keterlambatan memulai dan menyelesaikan tugas, b) keterlambatan tugas, c) kesenjangan waktu antara rencana aktual dan kinerja, dan d) melakukan aktivitas yang lebih menyenangkan. 2) faktor : a) internal : kondisi fisik (kelelahan), psikis (kurang motivasi dan rasa takut), b) eksternal : lingkungan keluarga. 3) dampak : a) bagi mahasiswa yang merasa tertekan, (b) bagi program studi menurunkan nilai AEE. 4) Upaya penanggulangan: a) upaya mahasiswa memotivasi diri, b) upaya program studi memotivasi, mengingatkan, menelpon, mengkomunikasikan terkait kendala, dan menawarkan solusi kepada mahasiswa.

Kata Kunci: dampak; faktor; penundaan akademik; skripsi; usaha

Abstract

The research aims to determine: 1) academic procrastination, 2) factors, and 3) efforts to overcome academic procrastination in completing thesis 2016 and 2017 PAP. This research uses case study qualitative research. Sources of research data from informants (students, Head of PAP, thesis supervisors, and thesis coordinators PAP), events (2016 and 2017 students haven't completed their thesis), and documents (history of active student status, additional studies SIAKAD, and student consultations with supervisors). The sample uses snowball and purposive sampling techniques—data collection techniques with interviews and documents. Data validity using triangulation sources and techniques. The data analysis technique uses Miles & Huberman interactive model. The results showed: 1) Academic procrastination in completing the thesis: a) delay in initiating and completing tasks, b) delays in tasks, c) time gaps between actual plans and performance, and d) performing more enjoyable activities. 2) factors: a) internal: physical condition (fatigue), psychological (lack of motivation and fear), b) external: family environment. 3) the impact: a) for students who feel depressed, (b) for the study program reduces AEE value. 4) Efforts to overcome: a) efforts of students to

**Corresponding author*

Citation in APA style: Lestianti, G., Sawiji, H., & Winarno. (2023). Prokrastinasi akademik dalam penyelesaian skripsi pada mahasiswa pendidikan administrasi perkantoran fkip uns. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(4), 306-315.

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64398>

motivate themselves, b) efforts of study programs to motivate, remind, call, communicate related to obstacles, and offer solutions to students.

Keywords: academic delay; effort ; factor; impact; thesis

Received August 09, 2022; Revised August 25, 2022; Accepted September 08, 2022; Published Online July 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64398>

Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi mendefinisikan mahasiswa adalah sebutan bagi peserta didik yang berada di jenjang perguruan tinggi baik negeri (PTN) maupun swasta (PTS). Mahasiswa dikatakan menyelesaikan pendidikan sarjana apabila telah menamatkan seluruh kredit semester yang harus diambil dalam program studi dan telah melaksanakan penelitian. Penelitian termasuk salah satu tridharma perguruan tinggi yang terdiri dari menyelenggarakan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Penelitian diartikan sebagai suatu usaha teratur atau sistematis yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang dapat dikomunikasikan dan dilakukan uji oleh peneliti lain pada waktu lain (Nugrahani, 2014).

Skripsi merupakan penelitian yang harus diselesaikan oleh setiap mahasiswa sebagai syarat wajib mendapatkan gelar sarjana. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) adalah fakultas di Universitas Sebelas Maret (UNS) yang terdiri dari 26 program studi, salah satunya yaitu Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran (PAP). Mata kuliah skripsi di FKIP UNS dapat diambil jika mahasiswa telah memenuhi 100 SKS dengan bobot skripsi 6 SKS. Pengambilan mata kuliah skripsi di PAP ketika mahasiswa memasuki semester tujuh dan diharapkan dapat selesai saat semester delapan. Realita di lapangan terdapat mahasiswa yang melakukan penundaan dalam pengerjaan skripsi sehingga belum dapat menyelesaikan skripsi sesuai kurun waktu yang ditetapkan. Penundaan penyelesaian skripsi termasuk dalam ranah akademik disebut prokrastinasi akademik.

Berdasarkan observasi dan wawancara awal, ditemukan masih terdapat mahasiswa angkatan 2016 dan 2017 yang ditemui peneliti di semester genap tahun 2022. Hal tersebut menarik perhatian peneliti untuk melakukan pengkajian, karena apabila angkatan 2016 belum dapat menyelesaikan skripsi hingga semester 14, maka mahasiswa akan dikenai sanksi *Drop Out* (DO) dari perguruan tinggi. Ketentuan *drop out* tercantum dalam Pedoman Akademik FKIP UNS tahun 2018 Bab VIII mengenai Beban Belajar dan Masa Belajar Pasal 10 ayat (7) yang menyatakan bahwa pada akhir tahun ketujuh (semester XIV) keberhasilan studi mahasiswa dinilai untuk menentukan penyelesaian atau pemberhentian studi (*drop out*).

Berdasarkan data daftar mahasiswa belum lulus dari pihak administrasi PAP, dari 68 terdapat 22 mahasiswa angkatan 2016, sedangkan pada angkatan 2017 dari 78 terdapat 35 mahasiswa yang masih dalam proses penyelesaian skripsi meski telah lebih dari 8 semester. Berdasarkan hal tersebut, peneliti kemudian melakukan wawancara pra penelitian dengan enam mahasiswa angkatan 2016 dan 2017 di PAP yang belum menyelesaikan skripsi untuk memperoleh informasi awal permasalahan yang dialami mahasiswa dalam penyelesaian skripsi. Melalui wawancara, ditemukan beberapa permasalahan yang dialami mahasiswa diantaranya kesulitan dalam mencari materi (referensi), kesibukan bekerja, kesulitan manajemen waktu, malas, kondisi kesehatan dan ketidaktahuan bagaimana menyusun skripsi. Hal tersebut menimbulkan rasa tertekan karena melihat mahasiswa satu angkatan sudah wisuda dan bekerja, serta beban finansial karena harus melakukan pembayaran kembali saat menambah masa studi.

Solomon & Rothblum (1984) menemukan 50% - 90% mahasiswa mengalami kecenderungan prokrastinasi akademik, melalui penelitian tersebut diungkapkan 46% mahasiswa lebih sering melakukan penundaan ketika mengerjakan penulisan makalah (*writing a term paper*); 30% saat membaca tugas; 27,6% saat belajar kepentingan ujian; 23% tugas kehadiran; 10,6% tugas administratif dan 10, 2% penundaan pada kegiatan sekolah secara umum. Susanti & Nurwidawati

(2014) menyatakan bahwa 95% mahasiswa di AS secara sengaja atau sadar melakukan penundaan dalam pengerjaan atau penyelesaian tugas, dan 70% mahasiswa lainnya tergolong sering melakukan prokrastinasi.

Knaus (2010) menjelaskan prokrastinasi (*procrastination*) dari bahasa latin yaitu *pro* dan *crastinus*. *Pro* berarti mendorong maju atau bergerak maju, sedangkan *crastinus* diartikan dengan keputusan di kemudian hari. Persamaan kata dari prokrastinasi yaitu *cunctation* yang memiliki makna menunda kegiatan guna dikerjakan di lain waktu. Prokrastinasi merupakan tindakan dalam penundaan tugas sampai dikemudian hari karena seseorang tidak dapat mengatur waktu yang dimiliki secara tepat menurut perbandingan yang sesuai dengan prioritas dan kepentingannya. Husetiya menjelaskan bahwa prokrastinasi akademik adalah aktivitas penundaan yang dilakukan secara sengaja dan berulang kali dalam melakukan penyelesaian tugas atau pekerjaan, baik dalam hal memulai maupun menyelesaikan tugas berhubungan dengan bidang akademik. Prokrastinasi akademik merupakan aktivitas penundaan sampai dilain waktu yang dilakukan oleh mahasiswa secara sengaja atau sadar dan berulang kali dalam memulai penyelesaian kegiatan akademik (skripsi).

Chu & Choi (2005) mengklasifikasikan prokrastinasi dalam dua jenis, yaitu: (1) *Passive procrastinators* secara kognitif, orang yang melakukan penundaan pasif tidak memiliki maksud untuk menunda, tetapi lebih kepada menunda karena ketidakmampuan dalam membuat keputusan dengan cepat dan tindakan segera. Prokrastinasi jenis ini dapat berdampak negatif bagi pelakunya. (2) *Active procrastinators* merupakan penundaan yang dilakukan secara sengaja oleh pelaku untuk mencari informasi atau melakukan tugas lain yang lebih penting terlebih dahulu.

Akinsola dkk. (2007) mengidentifikasi faktor terjadinya prokrastinasi oleh individu, yaitu manajemen waktu, ketidakmampuan untuk berkonsentrasi, ketakutan dan kecemasan dengan kegagalan, dan kurang yakin terhadap kemampuan yang dimiliki. Faktor internal yang mempengaruhi individu melakukan prokrastinasi meliputi kondisi fisik dan psikologis individu, sedangkan faktor eksternal yaitu gaya pengasuhan dan lingkungan (Ghufron & Risnawita, 2020). Fauziah (2015) dan Soegiyanto dkk. (2019) mengungkapkan; tiga faktor yang mempengaruhi prokrastinasi akademik, yaitu fisik, psikis dan lingkungan.

Ferrari dkk. (1995) mengemukakan prokrastinator di bidang akademik memiliki ciri diantaranya: 1) penundaan memulai atau menyelesaikan tugas, 2) keterlambatan dalam mengerjakan tugas, 3) kesenjangan waktu antara rencana dan kinerja secara aktual, 4) melakukan aktivitas yang lebih menyenangkan.

Burka & Yuen berpendapat prokrastinasi akademik dapat menimbulkan dua dampak, meliputi: 1) dampak negatif berupa perasaan bersalah atau menyesal, kurang optimalnya skripsi yang dikerjakan, dan mendapat peringatan serta hukuman dari dosen yang bersangkutan apabila terjadi keterlambatan dalam pengumpulan tugas. 2) dampak positif yaitu prokrastinator mendapatkan informasi tambahan mengenai materi tugas akhir dan meningkatkan motivasi dalam mengerjakan tugas akhir (Burhan & Herman, 2019).

Prokrastinasi akademik dapat berdampak konkret dan emosional (Wyk, 2004). Syukur dkk. (2020) mengungkapkan dampak konkret adalah dampak yang muncul di luar diri individu berakibat pada diri prokrastinator sendiri, kampus dan lingkungan sosial individu. Prokrastinasi akademik dapat menyebabkan mahasiswa mengalami keterlambatan penyelesaian studi yang akan berdampak pada menurunnya *grade* akreditasi prodi, menjadi contoh buruk bagi mahasiswa lainnya yang masih berstatus aktif, dan menimbulkan suasana kelas yang kurang kondusif sebagai akibat dari jumlah mahasiswa dalam satu kelas melebihi batas normal karena adanya mahasiswa tambahan dari semester akhir yang belum selesai, terjadinya ketidakseimbangan antara mahasiswa baru dan mahasiswa lulus. Syukur dkk. (2020) mengungkapkan dampak emosional dirasakan mahasiswa prokrastinator, misalnya mulai dari mendapatkan sindiran tetangga, sampai hilangnya teman karena sudah disibukkan berbagai kegiatan setelah selesai kuliah.

Combs (2012) mengungkapkan tujuh langkah upaya menghentikan prokrastinasi, meliputi: (1) *manage yourself in time*, (2) *set small goals; take small steps one day at a time*, (3) *perform the task itself*, (4) *write things down*, (5) *eliminate distractions*, (6) *become reward-conscious*, dan (7) *learn the skill of self-evaluation*. Ahmad dkk. (2021) menyatakan prokrastinasi akademik dalam skripsi dapat dihentikan melalui beberapa upaya, yaitu: (1) penyegaran, (2) berdoa, (3) mengingat pengorbanan orang tua, (4) memotivasi diri agar skripsi segera diselesaikan, (5) mengatur ulang

dalam pengelolaan waktu, (6) menghindari hal atau kegiatan tidak berfaedah, dan (7) memperbanyak kegiatan membaca buku/referensi.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana prokrastinasi akademik dalam penyelesaian skripsi (studi kasus di Program Studi PAP angkatan 2016 dan 2017)? (2) Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan prokrastinasi akademik dalam penyelesaian skripsi (studi kasus di Program Studi PAP angkatan 2016 dan 2017)? (3) Bagaimana upaya untuk mengatasi prokrastinasi akademik dalam penyelesaian skripsi (studi kasus di Program Studi angkatan 2016 dan 2017)?

Metode penelitian

Penelitian ini dilakukan sejak Maret sampai Juli 2022 di PAP UNS. Lokasi dipilih sebagai tempat penelitian dengan pertimbangan atau alasan (1) Terdapat fenomena yang dapat ditelaah sesuai dengan topik penelitian terkait prokrastinasi akademik mahasiswa dalam penyelesaian skripsi, (2) Tersedianya data yang dapat digunakan oleh peneliti untuk melakukan pengkajian (3) Belum terdapat penelitian dengan judul atau bahasan yang serupa di Prodi PAP FKIP UNS.

Adanya kasus yang perlu dilakukan telaah, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif metode studi kasus. Permasalahan prokrastinasi akademik dalam penyelesaian skripsi pada mahasiswa angkatan 2016 dan 2017 di PAP perlu dilakukan eksplorasi lebih mendalam. Depdikbud (1982/1983) (Hardani dkk., 2020) menerangkan studi kasus merupakan penelitian yang memiliki tujuan untuk mempelajari secara intensif tentang unit sosial tertentu. Unit sosial yang dimaksud meliputi individu, kelompok, lembaga dan masyarakat. Studi kasus dilakukan oleh peneliti untuk memahami secara mendalam fenomena berdasarkan fakta yang ada pada suatu individu tanpa adanya campur tangan peneliti, sehingga data bersifat apa adanya untuk menjaga keaslian data.

Penelitian ini menggunakan data primer hasil wawancara bersumber dari narasumber atau informan dan dokumen dari mahasiswa angkatan 2016 dan 2017 di Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang belum menyelesaikan skripsi. Sedangkan data sekunder berupa data mahasiswa yang didapatkan peneliti dari PAP.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui analisis dokumen dan wawancara dengan mahasiswa angkatan 2016 dan 2017, kaprodi PAP, dosen pembimbing angkatan 2016 dan 2017, serta koordinator skripsi PAP.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu, sedangkan *snowball sampling* yaitu pengumpulan sampel awal jumlahnya kecil dan kemudian semakin membesar dengan menentukan informan kunci terlebih dahulu (Sugiyono, 2019).

Teknik uji validitas data menggunakan uji kredibilitas dengan triangulasi sumber dan teknik pengumpulan data. Triangulasi sumber dengan pengecekan hasil wawancara dari beberapa informan berbeda hingga menemukan informan dengan hasil wawancara yang sama. Sedangkan triangulasi teknik pengumpulan data melakukan pengecekan kembali data yang telah diperoleh melalui berbagai cara yaitu wawancara dan analisis dokumen, apabila telah menemukan data yang sama atau benar, maka data dapat dianggap valid.

Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif. Miles dkk. (2014) menjelaskan yang dimaksud dengan teknik analisis interaktif adalah analisis yang dilakukan oleh peneliti bersamaan dengan pengumpulan data yang diperoleh dari lapangan dan dilakukan secara terus-menerus hingga data yang diperoleh bersifat jenuh

Prosedur penelitian dalam pengkajian ini yaitu penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya, dan penulisan laporan yang dilakukan oleh peneliti.

Hasil dan pembahasan

Teknik pengumpulan data berupa wawancara dengan mahasiswa angkatan 2016 dan 2017, dosen pembimbing angkatan 2016 dan 2-17, kepala program studi dan koordinator skripsi di PAP UNS. Berdasarkan teknik pengumpulan data tersebut diperoleh hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut.

Hasil penelitian

Informan penelitian terdiri dari mahasiswa angkatan 2016 dan 2017, dosen pembimbing pada mahasiswa angkatan 2016 dan 2017, kepala program studi dan koordinator skripsi di PAP UNS. Mahasiswa angkatan 2016 dan 2017 pada semester genap tahun 2022 sudah dan masih berstatus sebagai mahasiswa aktif dapat disimpulkan melakukan prokrastinasi akademik karena belum berhasil menyelesaikan studi dan sudah melampaui delapan semester. Prokrastinasi akademik dapat dilihat melalui: adanya penundaan untuk memulai maupun menyelesaikan skripsi, keterlambatan atau kelambanan dalam mengerjakan skripsi, kesenjangan waktu dalam penyelesaian skripsi, dan melakukan aktivitas lain yang lebih menyenangkan.

Pertama, adanya penundaan untuk memulai maupun menyelesaikan skripsi. Informan II (mahasiswa 2017) menyatakan mulai mengerjakan skripsi awal tahun 2020 dan Juli atau Agustus 2020 juga merupakan terakhir kali melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing. Informan VII (mahasiswa 2016) menyatakan, “Sering. Mulai input skripsi di KRS itu semester 7 kalo nggak salah. Aku nunda selama 2 tahun karena sakit sama kerja, jadi waktuku bukan untuk di prioritaskan skripsi”. Berdasarkan pernyataan tersebut, disimpulkan adanya penundaan memulai maupun menyelesaikan skripsi pada mahasiswa angkatan 2016 dan 2017. Semester genap 2022 menunjukkan mahasiswa masih berstatus aktif angkatan 2017 berada di semester 10 sedangkan angkatan 2016 semester 12.

Kedua, keterlambatan atau kelambanan dalam mengerjakan skripsi. Prokrastinator akan memerlukan waktu lebih lama dibandingkan mahasiswa lain untuk menyelesaikan skripsi. Informan II (mahasiswa 2017) menyatakan belum melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing sejak 2020, sehingga membutuhkan waktu lebih lama untuk menyelesaikan skripsi. Informan VII (mahasiswa 2016) menyatakan, “2 tahun aku nunda, baru mulai ngerjain lagi awal tahun 2022”. Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut, disimpulkan mahasiswa melakukan prokrastinasi akademik mengalami keterlambatan dan kelambanan dalam mengerjakan sehingga membutuhkan tambahan waktu dalam penyelesaian skripsi.

Ketiga, kesenjangan waktu dalam penyelesaian skripsi. Informan VII (mahasiswa 2016) menyatakan, “Aku buat target, pokoknya semester ini harus sudah semprom dan ambil data”. Pernyataan tersebut didukung Informan XI (dosen pembimbing) yang menyatakan, “Untuk memulai buku pedoman dan ada *time schedule* yang jelas, target harus selesai apa. Jadi tidak sak *geleme dewe*.” Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut, disimpulkan rencana yang perlu dipersiapkan oleh mahasiswa untuk memulai dan menyelesaikan skripsi yaitu jadwal dan target. Kedua hal tersebut dapat membantu mahasiswa agar lebih konsisten dalam mengerjakan.

Keempat, melakukan aktivitas yang lebih menyenangkan. Informan V (mahasiswa 2017) menyatakan, “Sering. Pertama kerjaan, kedua urusan rumah”. Informan IX (kepala program studi PAP) menyatakan, “Bekerja”. Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut, disimpulkan aktivitas yang dilakukan mahasiswa sehingga menyebabkan prokrastinasi akademik dalam penyelesaian skripsi yaitu bekerja.

Faktor internal yaitu faktor dari dalam diri mahasiswa yang menyebabkan prokrastinasi akademik. Informan IV (mahasiswa 2017) menyatakan faktor internal yang membuatnya melakukan penundaan yaitu karena rasa takut dan kurang motivasi diri. Informan V juga menyatakan, “Kurang motivasi diri dan kesulitan memprioritaskan diri sendiri, aku lebih memprioritaskan orang lain udah terjadi 1 tahun pas tingginya covid dan keluarga aku kena covid. Jadi, aku ngambil alih semua pekerjaan dan kalo aku nolak mereka bener-bener merasa bersalah. Selesai kerja kadang malem itu capek dan udah ngantuk. Takut juga sama dosen pembimbing karena lama nggak konsultasi”. Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut, disimpulkan faktor internal mahasiswa melakukan prokrastinasi akademik dalam penyelesaian skripsi yaitu kurang motivasi diri, adanya rasa takut dan kelelahan setelah melakukan aktivitas seharian.

Faktor eksternal adalah faktor dari luar diri yang menyebabkan mahasiswa melakukan prokrastinasi akademik. Informan II (mahasiswa 2017) mengungkapkan faktor eksternal yang menjadi penyebab penundaan yaitu karena keluarga, dimana informan adalah anak pertama dari tiga bersaudara sehingga merasa bertanggung jawab kepada dua orang adiknya karena orang tua informan II sudah meninggal dunia. Pernyataan mengenai keluarga sebagai faktor eksternal prokrastinasi akademik juga diungkapkan Informan V (mahasiswa 2017), “Eksternal mungkin keluarga terlalu mengandalkan aku dalam urusan segala dan nggak membiarkan aku untuk

meluangkan waktu sendiri”. Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut, disimpulkan faktor eksternal penyebab prokrastinasi akademik dalam penyelesaian skripsi yaitu keluarga.

Prokrastinasi akademik yang dilakukan secara berulang-ulang dapat berdampak negatif bagi diri mahasiswa. Informan II menyatakan, “Tertekan banget. Mau mengerjakan tapi sulit, karena kerjaan jadi lebih sering lelah dan pertanyaan kapan lulus dari orang sekitar”. Informan V mengungkapkan, “Pasti tertekan. Karena pertama ini jauh dari target yang aku harapkan di awal, kedua tekanan lihat orang-orang udah pada selesai, tekanan dari rumah itu mama udah pengen cepat-cepat, tapi papa memang masih butuh aku untuk di kerjaan jadi nggak begitu menekankan. Masih harus bayaran, sedangkan aku merasa teman-teman udah bebas bayaran meski aku udah dapat income tapi kan jadinya keluar untuk bayaran. *Overall* aku tertekan, lebih karena nggak sesuai ekspektasi. Pernyataan mahasiswa tersebut diperkuat Informan X (dosen pembimbing) yang mengungkapkan, “Ya pasti menunda mengerjakan skripsi itu dapat menyebabkan tertekan mba, apapun alasannya pasti tertekan. Harusnya dia sudah berjalan seperti teman-temannya, tapi karena menunda mungkin karena alasan kesulitan menulis, mau menulis *awang-awangen*”. Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut, disimpulkan prokrastinasi akademik dalam penyelesaian skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa angkatan 2016 dan 2017 di PAP dapat berdampak rasa tertekan pada diri mahasiswa karena mendapatkan pertanyaan kapan lulus dari orang sekitar, melihat banyaknya teman-teman yang sudah lulus dan bekerja, juga adanya tekanan dari orang tua atau keluarga.

Berdasarkan wawancara dengan Informan II ditemukan upaya yang dilakukan oleh mahasiswa dalam mengatasi penundaan penyelesaian skripsi yaitu dengan memotivasi diri. Memotivasi diri tidak hanya dilakukan Informan II, namun juga Informan III yang menyatakan, “Upaya saya mencoba mencari apa yang membuat saya *mood* mengerjakan, supaya saya bisa mengerjakan. Memotivasi diri”. Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut, dapat disimpulkan upaya yang dilakukan mahasiswa untuk mengatasi prokrastinasi akademik dalam penyelesaian skripsi yaitu dengan memotivasi diri.

Program studi juga mengambil peran dalam upaya mengatasi prokrastinasi akademik yang menyebabkan mahasiswa tidak dapat menyelesaikan studi tepat waktu. Informan IX (Kaprodi PAP) menyatakan prodi memberikan motivasi dalam bentuk beasiswa untuk sepuluh orang mahasiswa pertama yang berhasil menyelesaikan studi dan juga mengingatkan mahasiswa sebagai upaya mengatasi prokrastinasi akademik. Pernyataan tersebut diperkuat Informan XII (Koordinator Skripsi) yang mengungkapkan, “Ini tidak hanya dari tim skripsi ya, karena tim skripsi tupoksinya hanya memberikan legalitas perijinan saja. Kemudian memang karena kita ada kebijakan sendiri di prodi memberikan pendampingan judul di awal, namun seringkali berubah ketika pembimbingan itu bisa saja terjadi. Apabila ada yang terganggu dalam penyelesaiannya itu biasanya sudah menjadi ranah kaprodi, memanggil pun bukan tim skripsi namun kaprodi. Kaprodi memanggil, menanyakan kendalanya apa, kemudian mencarikan solusi terbaik itu bisa menyelesaikan. Jadi itu wewenang kaprodi bukan tim skripsi”. Berdasarkan pernyataan tersebut, disimpulkan upaya prodi mengatasi prokrastinasi akademik pada mahasiswa dalam penyelesaian skripsi diantaranya memberikan motivasi, mengingatkan, melakukan pemanggilan, melakukan komunikasi terkait kendala yang dialami mahasiswa dan menawarkan solusi yang diharapkan dapat membantu mahasiswa dalam mengatasi prokrastinasi akademik.

Pembahasan

Prokrastinasi Akademik dalam Penyelesaian Skripsi

Ferrari dkk. (1995) menyatakan prokrastinasi akademik penyelesaian skripsi dapat dilihat melalui empat aspek sebagai berikut:

1. Adanya penundaan memulai atau menyelesaikan skripsi

Morales dkk. (2006) menyatakan prokrastinasi merupakan seseorang yang dengan sengaja dan sering menunda memulai atau menyelesaikan suatu tugas. Prokrastinasi akademik dapat menyebabkan mahasiswa tidak menyelesaikan skripsi dalam kurun waktu normal yang telah ditentukan universitas, sehingga mahasiswa harus melakukan perpanjangan studi. Masa belajar program sarjana adalah 4 tahun (8 semester) dan dapat ditempuh maksimal selama 7 tahun (14 semester) (Pedoman Penulisan Skripsi FKIP UNS Tahun 2020/2021). Namun, mahasiswa dapat menyelesaikan studi dalam waktu kurang dari 4 tahun (8 semester). Mahasiswa yang

belum menyelesaikan studinya selama periode tersebut dapat memperpanjang studinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian, mahasiswa melakukan input mata kuliah skripsi pada semester tujuh. Keterangan tersebut diartikan bahwa pengerjaan skripsi informan angkatan 2016 berjalan 5 semester dan angkatan 2017 berjalan 3 semester pada semester genap tahun 2022. Hal tersebut terjadi karena prokrastinasi akademik yang dilakukan oleh mahasiswa dalam penyelesaian skripsi.

2. Keterlambatan dalam mengerjakan tugas
Prokrastinator akan membutuhkan waktu lebih lama daripada waktu yang biasanya diperlukan orang lain dalam mengerjakan tugas (Ferrari dkk., 1995). Pernyataan tersebut diperkuat Nurhadi (2018) bahwa seseorang yang mengalami keterlambatan dalam mengerjakan tugas biasanya melaksanakan tugas saat *deadline* bahkan mengajukan permintaan tambahan waktu pengerjaan karena alasan belum selesai meskipun telah diberi cukup waktu, namun karena mengerjakannya saat terakhir mengakibatkan tidak terselesaikannya tugas. Pernyataan Informan II terakhir konsultasi skripsi dengan dosen pembimbing pertengahan tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan Informan II telah mengalami prokrastinasi akademik dalam penyelesaian skripsi aspek keterlambatan selama satu setengah tahun atau tiga semester. Informan VII mengaku melakukan prokrastinasi akademik dalam penyelesaian skripsi selama dua tahun atau empat semester dan baru mulai mengerjakan kembali awal tahun 2022. Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut, disimpulkan mahasiswa angkatan 2016 dan 2017 yang melakukan prokrastinasi akademik mengalami keterlambatan dan kelambanan dalam mengerjakan skripsi dalam jangka waktu bulanan bahkan tahunan.
3. Kesenjangan waktu antara rencana dan kinerja aktual
Ferrari dkk. (1995) mengungkapkan prokrastinator memiliki kesulitan melakukan sesuatu sesuai *deadline* yang sebelumnya ditentukan. Prokrastinator mengalami keterlambatan pada tenggat waktu yang ditetapkan oleh orang lain dan rencana yang dibuat sendiri. Mahasiswa mungkin telah melakukan perencanaan untuk mulai mengerjakan tugas sesuai dengan waktu yang ditetapkan, namun ada saat dimana informan tidak juga melakukannya sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat, sehingga mengakibatkan keterlambatan maupun kegagalan dalam menyelesaikan tugas secara tepat waktu. Informan VII melakukan perencanaan dengan membuat target penyelesaian skripsi. Perencanaan yang dilakukan oleh informan VII diperkuat dengan pernyataan informan XI (dosen pembimbing) agar mahasiswa membuat *time schedule* dan target agar tidak mengerjakan semauanya. Berdasarkan hasil penelitian, rencana yang dipersiapkan oleh mahasiswa angkatan 2016 dan 2017 yang melakukan prokrastinasi akademik dalam penyelesaian skripsi yaitu membuat jadwal dan target pengerjaan skripsi. Kedua hal tersebut dapat membantu mahasiswa agar lebih konsisten dalam mengerjakan.
4. Melakukan aktivitas lain yang lebih menyenangkan
Ferrari dkk. (1995) mengungkapkan prokrastinator sengaja tidak langsung mulai mengerjakan karena ingin menghabiskan waktunya untuk melakukan hal-hal lain yang menyenangkan dan membawa kegembiraan sehingga menyita waktu mengerjakan tugas yang perlu diselesaikan. Azar (2013) mengungkapkan prokrastinasi merupakan kecenderungan untuk menunda memulai atau menyelesaikan pekerjaan, tetapi melakukan kegiatan lain yang tidak berguna. Informan V mengungkapkan aktivitas lain yang membuat informan melakukan prokrastinasi akademik dalam penyelesaian skripsi yaitu bekerja dan mengerjakan kegiatan rumah. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Informan IX (Kaprod PAP) bahwa yang dapat menyebabkan mahasiswa melakukan prokrastinasi akademik salah satunya adalah bekerja. Berdasarkan pernyataan beberapa tersebut, dapat disimpulkan bahwa aktivitas lain yang dilakukan mahasiswa sehingga menyebabkan terjadinya prokrastinasi akademik dalam penyelesaian skripsi mahasiswa angkatan 2016 dan 2017 yaitu bekerja.

Faktor Penyebab Prokrastinasi Akademik

1. Faktor Internal
Fauziah (2015) dan Soegiyanto dkk. (2019) mengungkapkan faktor internal sebagai penyebab terjadinya prokrastinasi akademik pada mahasiswa dalam penyelesaian skripsi meliputi kondisi fisik dan kondisi psikologis mahasiswa. Pertama, faktor internal prokrastinasi akademik adalah

keadaan fisik dan kondisi kesehatan pribadi seperti kelelahan (*fatigue*) (Ghufron & Risnawita, 2020). Informan V mengungkapkan merasa kelelahan karena bekerja sejak pagi hingga petang, dan ketika sampai rumah hanya ingin istirahat sehingga terjadi prokrastinasi akademik dalam penyelesaian skripsi. Kedua yaitu kondisi psikologis individu. Millgram dkk. (Ghufron & Risnawita, 2020) mengungkapkan *trait* kepribadian individu turut berkontribusi terhadap pengaruh munculnya prokrastinasi, misalnya *trait* kemampuan sosial yang tercermin dalam pengendalian diri dan tingkat kecemasan dalam interaksi sosial. Caruth (Moonaghi & Beydokhti, 2017) berpendapat kurangnya motivasi atau gairah pribadi diakui sebagai alasan individu melakukan prokrastinasi. Kurang motivasi menjadi faktor utama Informan V dan IV melakukan prokrastinasi akademik dalam penyelesaian skripsi. Selain kurang motivasi, faktor psikologis lain yang dialami oleh informan V dan IV yaitu rasa takut. Akinsola dkk. (2007) mengungkapkan ketakutan dan kecemasan dengan kegagalan dapat menyebabkan orang menghabiskan lebih banyak waktu untuk mengkhawatirkan apa yang akan terjadi di masa depan daripada berpikir membuat rencana dan menyelesaikannya. Informan V merasa takut untuk melakukan segala hal dan menjadikannya merasa tidak berguna, sedangkan informan IV memiliki rasa takut berkonsultasi dengan dosen pembimbing yang sudah lama tidak dihubungi. Rasa takut tersebut timbul akibat adanya perasaan takut tugas akhir akan disalahkan.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yaitu faktor penyebab terjadinya prokrastinasi akademik yang berasal dari luar diri individu, misalnya faktor lingkungan. Umriana (2019) mengungkapkan faktor eksternal yang dapat menjadi penghambat dalam penyelesaian tugas akhir mahasiswa diantaranya adalah keluarga, lingkungan atau teman, sistem administrasi skripsi, proses pembimbingan dosen, referensi, dan aktivitas lain. Informan II memiliki rasa tanggung jawab kepada keluarga setelah kedua orang tuanya meninggal dunia dan mengharuskan Informan II untuk bekerja. Kesibukan di luar kampus juga dialami oleh Informan V yang harus membantu keluarga dalam hal pekerjaan. Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut, disimpulkan faktor eksternal penyebab prokrastinasi akademik dalam penyelesaian skripsi mahasiswa yaitu keluarga.

Dampak Prokrastinasi Akademik

1. Dampak bagi mahasiswa

Informan II mengungkapkan dampak prokrastinasi akademik memunculkan rasa tertekan karena belum berhasil menyelesaikan studi dan adanya pertanyaan kapan lulus dari orang sekitar, sedangkan Informan V menyatakan adanya rasa tertekan karena melihat teman satu angkatan sudah berhasil menyelesaikan kuliah dan tekanan dari pihak keluarga atau orang tua. Pernyataan tersebut diperkuat dengan ungkapan Informan X (dosen pembimbing) bahwa apapun alasannya mahasiswa akan merasa tertekan karena melakukan prokrastinasi akademik dalam penyelesaian skripsi. Dampak emosional mempengaruhi prokrastinator misalnya mulai dari sarkasme tetangga, sampai kehilangan teman yang sibuk dengan kegiatan pasca kuliah. Pertama, sindiran tetangga atau keluarga membuat mahasiswa menjadi semakin tidak percaya diri dan rendah diri. Kedua, mahasiswa kehilangan teman sekelas yang bisa membantu, prokrastinator merasa tidak nyaman untuk bergabung dengan kelas dibawahnya yang kemudian menambah kemalasan untuk mengikuti perkuliahan (Syukur dkk., 2020). Prokrastinator menghadapi tenggat waktu dan ini dapat memberi tekanan pada mereka dan menyebabkan stres (Ursia dkk., 2013). Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut, prokrastinasi akademik dapat berdampak negatif bagi mahasiswa karena menimbulkan rasa tertekan mendapatkan pertanyaan kapan lulus dari orang sekitar, melihat teman satu angkatan sudah menyelesaikan kuliah semestara individu masih dalam proses penyelesaian skripsi, dan tekanan dari keluarga atau orang tua.

2. Dampak bagi program studi

Kepala Prodi PAP mengemukakan mahasiswa yang lulus terlambat dapat menurunkan akreditasi dan nilai AEE (Angka Efisiensi Edukasi) program studi. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Syukur dkk. (2020) bahwa adanya mahasiswa yang mengalami keterlambatan dalam penyelesaian studi tentu akan berdampak pada pengurangan nilai akreditasi prodi, selain itu menjadi contoh negatif bagi mahasiswa lain yang masih berstatus aktif. Hal itu diperkuat

dengan pernyataan Handoyo dkk. (2020) dimana mahasiswa dikhawatirkan mengalami masa kelulusan lebih lama jika masalah prokrastinasi tersebut tidak segera diselesaikan. Hal tersebut secara tidak langsung akan berdampak pada citra Perguruan Tinggi dan Program Studi, karena termasuk dalam unsur penilaian akreditasi.

Upaya Mengatasi Prokrastinasi Akademik

1. Upaya mahasiswa
Suhadianto & Pratitis (2019) mengungkapkan ada beberapa strategi yang dapat digunakan prokrastinator sebagai upaya mengatasi prokrastinasi yang muncul, diantaranya memotivasi diri sendiri, membuat rencana secara tertulis, melawan kemalasan, mengatur *mood*, menetapkan tenggat waktu, dan fokus pada tujuan kuliah. Begitu pun menurut Ahmad dkk. (2021) bahwa untuk menghentikan prokrastinasi akademik dalam penyelesaian tugas akhir dapat dilakukan melalui beberapa upaya, diantaranya penyegaran, banyak berdoa, ingat pengorbanan orang tua, memotivasi diri agar cepat menyelesaikan skripsi, sesuaikan manajemen waktu, hindari hal yang tidak perlu, dan banyak membaca buku/referensi. Dalam hal ini, informan II dan III mengungkapkan bahwa untuk mengatasi sikap penundaan yang sudah terlanjur muncul, keduanya mencoba untuk memotivasi diri kembali untuk agar segera dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi).
2. Upaya program studi
Program studi juga ikut mengambil peran dalam upaya mengatasi prokrastinasi akademik yang dialami oleh individu. Syukur dkk. (2020) mengungkapkan upaya yang dilakukan oleh kepala program studi untuk mengatasi prokrastinasi akademik antara lain: menjalin komunikasi yang baik dengan mahasiswa bersangkutan, memberikan bimbingan dan arahan, dan memberikan dukungan moral. Upaya Prodi PAP untuk mengatasi prokrastinasi akademik mahasiswa, antara lain: memberikan motivasi, mengingatkan, melakukan pemanggilan, komunikasi terkait kendala dan menawarkan solusi yang diharapkan dapat membantu mahasiswa mengatasi prokrastinasi akademik.

Kesimpulan

Berdasarkan pengumpulan data dan analisis yang dilakukan maka dapat disimpulkan 3 poin. prokrastinasi akademik dalam penyelesaian skripsi meliputi: a) penundaan untuk memulai dan menyelesaikan tugas, b) keterlambatan dalam mengerjakan tugas, c) kesenjangan waktu antara rencana dan kinerja aktual, dan d) melakukan aktifitas yang lebih menyenangkan. 2) faktor penyebab meliputi: a) internal yaitu kondisi fisik (kelelahan), psikologis (kurang motivasi dan rasa takut) dan b) eksternal yaitu lingkungan keluarga. 3) dampak meliputi: a) bagi mahasiswa yaitu timbulnya rasa tertekan, (b) bagi program studi yaitu menurunkan nilai AEE. 4) Upaya mengatasi meliputi: a) upaya mahasiswa yaitu memotivasi diri, dan b) upaya prodi yaitu memberikan motivasi, mengingatkan, melakukan pemanggilan, berkomunikasi terkait kendala mahasiswa, dan menawarkan solusi kepada mahasiswa.

Daftar Pustaka

- Ahmad, A., Mappesse, M. Y., & Ruslan, R. (2021). Prokrastinasi Akademik dalam Menulis Skripsi pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer FT UNM. *Jurnal MediaTIK: Jurnal Media Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer*, 4(2), 1-6.
- Akinsola, M. K., Tella, A., & Adeyinka T. (2007). Correlates of Academic Procrastination and Mathematics Achievement of University Undergraduate Students. *Eurasia Journal of Mathematics, Science & Technology Education*, 3(4), 363-370.
- Azar, F. S. (2013). Self-efficacy, Achievement Motivation, and Academic Procrastination as Predictors of Academic Performance. *US-China Education Review B*, 3(11), 847-857

- Burhan, M. N. I., & Herman. (2019). Perilaku Prokrastinasi Akademik Mahasiswa (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar). *Social Landscape Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*
- Chu, A. H. C., & Choi, J. M. (2005). Rethinking Procrastination: Positive Effects of “Active” Procrastination Behavior on Attitudes and Performance. *The Journal of Social Psychology*, 145(3), 245–264
- Combs, J. (2012). *The Procrastination Cure: 7 Steps to Stop Putting Life Off*. The Career Press Inc
- Fauziah, H., H. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Prokrastinasi Akademik pada Mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung. *Psymphathic Jurnal Ilmiah Psikologi*, 2(2), 123 – 132
- Ferrari, J. R., Johnson, J. L., & McCown, W. G. (1995), *Procrastination and task avoidance: Theory, research, and treatment*. Plenum Press
- Ghufron, N & Risnawita, R. (2020). *Teori-Teori Psikologi*. Ar-Ruzz Media
- Handoyo, A. W., Afiati, Evi, Khairun, D. Y., & Prabowo, A. S. (2020). Prokrastinasi Mahasiswa Selama Masa Pembelajaran Daring. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan FKIP*, 3(1), 355-361
- Hardani dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Pustaka Ilmu
- Knaus, W. J. (2010). *End Procrastination Now! Get It Done with a Proven Psychological Approach*. McGraw-Hill Companies Inc.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage Publications
- Morales, D. J. F., Ferrari, J. R., Argumedo, D., & Diaz, K. (2006). Procrastination and demographic characteristics in Spanish adult: further evidence. *Journal of Social Psychology*, 146(3), 629-633.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*.
- Nurhadi, M. (2018). Studi Deskriptif Prokrastinasi Akademik pada Siswa Kelas XI IPS 4 SMA Negeri 11 Banjarmasin. *Jurnal Pelayanan Bimbingan dan Konseling*, 1(2), 87-92
- Soegiyanto, I. S., Abdulaziz, M. F., Dharmawan, D. B., & Parista, V. S. (2019). Analisis Faktor Penyebab Prokrastinasi Akademik dalam Penyusunan Skripsi pada Mahasiswa Atlet. *Jurnal Kependidikan: Penelitian Inovasi Pembelajaran*, 3, 106-116.
- Solomon, L. J., & Rothblum, E. D. (1984). Academic Procrastination: Frequency and Cognitive – Behavioral Correlates. *Journal of Counseling Psychology*, 31(4), 503-509.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA
- Suhadianto, & Pratitis, N. (2019). Eksplorasi Faktor Penyebab, Dampak, dan Strategi untuk Penanganan Prokrastinasi Akademik pada Mahasiswa. *Jurnal RAP (Riset Aktual Psikologi)*, 10(2), 204-225
- Susanti, E. & Nurwidawati, Desi. (2014). Hubungan antara Kontrol Diri dan Konformitas dengan Prokrastinasi Akademik pada Mahasiswa Program Studi Psikologi UNESA. *Character*, 2(3), 1-7
- Syukur, M., Awaru, A. O. T., & Megawati., (2020). Fenomena Prokrastinasi Akademik di Kalangan Mahasiswa. *Jurnal Neo Societa*, 5(4), 374-380
- Umriana, A. (2019). Analisis Faktor-Faktor Penghambat Penyelesaian Skripsi Mahasiswa Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Walisongo Semarang. *At-Taqaddum*, 11(2), 186-233
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tentang Pendidikan. (2012)
- Ursia, N. R., Siaputra, I. B., & Sutanto, N. (2013). Prokrastinasi Akademik dan Self-Control pada Mahasiswa Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Surabaya. *Makara Seri Sosial Humaniora*, 17(1), 1-18
- Wyk, V., L. (2004). *The relationship between procrastination and stress in the life of the high school teacher* [Thesis]. University of Pretoria

Pelaksanaan kearsipan statis pada bagian arsip kantor Samsat Surakarta

Alwani Akhmad*, Wiedy Murtini, Susantiningrum Susantiningrum

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: alwanahmad24@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) pelaksanaan arsip statis di bagian kearsipan Kantor Samsat Surakarta, 2) kendala-kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan arsip statis di bagian kearsipan Kantor Samsat Surakarta, 3) upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang muncul dalam pelaksanaannya arsip statis di bagian kearsipan kantor Samsat Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data penelitian ini diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive* dan *snowball* sampling. Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) kegiatan pengarsipan statis pada arsip kantor Samsat Surakarta mempunyai beberapa tahapan yang terdiri dari: a) perolehan, b) pengolahan, c) preservasi d) akses arsip statis. 2) Penyelenggaraan arsip statis pada bagian kearsipan kantor Samsat Surakarta mengalami kendala antara lain a) kurangnya sumber daya manusia petugas kearsipan dan b) belum memadainya fasilitas kearsipan untuk kegiatan pengelolaan arsip statis. (3) Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang timbul antara lain: a) gotong royong antar pegawai bila ada yang senggang, b) bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan pada hari itu c) mengawasi arsip-arsip yang belum mendapat rak.

Kata kunci: arsip statis; kualitatif; penerapan

Abstract

The purpose of this research was to find: 1) implementation of static archives in the archives department Surakarta Samsat office, 2) obstacles encountered in static archives in the archive department Surakarta Samsat office, 3) efforts made to overcome obstacles that arise in the implementation of static archives in archives department Surakarta Samsat office. This research uses a qualitative method with a qualitative descriptive approach. This research data was obtained from interviews, observations, and documentation. The sampling technique used is purposive and snowball sampling. The results of this research are as follows: 1) static archiving activities in the archives of the Surakarta Samsat office have several stages consisting: a) acquisition, b) processing, c) preservation d) access static archive. 2) The implementation of static archives in the archives department of the Surakarta Samsat office encountered obstacles, including a) a lack of human resources for archiving officers and b) insufficient archive facilities for static archive management activities. (3) Efforts that have been made to overcome the obstacles that arise include: a) mutual assistance between employees when someone is free, b) working overtime to complete work on that day c) supervising archives that have not received shelves.

Keywords: implementation; qualitative; static archive

Received August 10, 2022; Revised August 26, 2022; Accepted September 08, 2022;
Published Online July 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64413>

*Corresponding author

Pendahuluan

Dewasa ini berbagai kegiatan dalam organisasi baik dalam lingkup instansi pemerintahan ataupun lembaga swasta sangat memerlukan adanya sistem administrasi atau ketatausahaan yang baik dan tertib guna mencapai tujuan organisasi tersebut. Tuntutan mengenai keteraturan sistem administrasi menjadi alasan utama manusia untuk menciptakan strategi guna menunjang tata kelola administrasi yang baik dan teratur. Dengan demikian, manusia menciptakan cabang ilmu pengetahuan seperti kearsipan. Kearsipan yang baik dapat mewujudkan sistem dan prosedur kerja yang baik pula dalam bidang kearsipan. Hal ini dapat terjadi karena arsip memiliki peran yang vital dalam berbagai kegiatan administrasi organisasi, misalnya dalam proses penyajian informasi bagi keperluan organisasi. Selain itu, kegiatan pengelolaan arsip yang baik juga dapat bermanfaat sebagai penunjang kegiatan penelitian ilmiah, dimana usaha-usaha penelitian yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu akan lebih terbantu apabila bahan-bahan tersiapkan dan terkumpul dengan baik serta tersimpan dengan teratur.

Setiap organisasi, lembaga, maupun instansi pasti melaksanakan kegiatan kearsipan. Kegiatan kearsipan juga dilakukan oleh bagian arsip di kantor Samsat Surakarta. Kantor Samsat Surakarta adalah suatu instansi pemerintah yang memiliki fungsi sebagai pelaksana pemungutan dan pelayanan pajak kendaraan bermotor, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN.KB). Dari berbagai fungsi dan peran kantor Samsat tersebut dapat diketahui bahwa keberadaan kantor Samsat Surakarta sangat penting. Dengan demikian, Kantor Samsat Surakarta harus mampu dalam mengatur urusan rumah tangganya mulai dari melaksanakan kegiatan kearsipan, surat menyurat, serta melakukan dokumentasi secara mandiri. Kearsipan memiliki peranan yang penting dalam pengelolaan administrasi suatu organisasi namun masih banyak dijumpai permasalahan dalam pengelolaan arsip.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan, penulis mendapatkan informasi bahwa pada bagian arsip kantor Samsat Surakarta terjadi permasalahan dalam kegiatan pengelolaan kearsipan khususnya pada arsip statis. Permasalahan tersebut terjadi karena kantor Samsat Surakarta memiliki arsip yang berupa dokumen-dokumen riwayat kendaraan bermotor yang seiring berjalannya waktu semakin bertambah banyak karena memiliki intensitas penambahan yang cukup tinggi tiap harinya. Berdasarkan informasi dari petugas arsip pada bagian arsip kantor samsat Surakarta rata-rata penambahan arsip dapat mencapai puluhan setiap harinya. Namun, bagian arsip di kantor Samsat Surakarta memiliki kendala berupa fasilitas kearsipan yang terbatas untuk semua arsip-arsip tersebut. Di sisi lain, kantor Samsat Surakarta juga memiliki permasalahan mengenai sumber daya manusia yang terbatas untuk kegiatan manajemen kearsipan. Kedua hal ini menjadi faktor yang menyebabkan kurang tertatanya arsip di kantor Samsat Surakarta.

Temuan penelitian dari Ramanda dan Indrahti (2015) menyebutkan bahwa proses temu kembali arsip yang dalam prosesnya membutuhkan waktu cukup lama menyebabkan terhambatnya suatu pekerjaan sehingga dapat menurunkan produktivitas instansi dan menimbulkan ketidaknyamanan pada pengunjung. Kemudian temuan dari Kristianti (2015) menyebutkan bahwa adanya arsip dalam suatu organisasi tidak hanya bermanfaat untuk kepentingan internal organisasi saja, namun juga bermanfaat untuk pihak-pihak eksternal organisasi yang karena kepentingan tertentu membutuhkan informasi mengenai suatu arsip. Oleh karena itu, untuk memberikan pelayanan serta memudahkan guna melaksanakan keperluan internal organisasi maupun eksternal organisasi tersebut diperlukan pengelolaan arsip yang baik.

Donni dkk. (2013), Berpendapat bahwa kearsipan merupakan kegiatan yang erat kaitannya dengan kegiatan pengelolaan arsip atau penataan administrasi arsip. Kearsipan merupakan serangkaian aktivitas yang berhubungan dengan penerimaan, pencatatan, penyimpanan, penggunaan, pemusnahan dan penyusutan, pemeliharaan dokumen atau benda-benda arsip.

Jenis-jenis arsip apabila ditinjau dari fungsinya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu : arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan pencipta arsip dan disimpan selama jangka waktu tertentu atau disebut juga arsip dinamis, kemudian terdapat arsip statis yaitu arsip yang dalam kegiatan perkantoran sehari-hari sudah tidak dipergunakan secara langsung. Kemudian menurut Murti dan Rukiyah (2019) kearsipan statis merupakan serangkaian dari proses pengendalian arsip statis secara sistematis, efektif, dan efisien yang meliputi aktivitas akuisisi arsip statis, pengolahan arsip statis, preservasi arsip statis, pemanfaatan arsip statis, pendayagunaan arsip statis, dan pelayanan publik dalam suatu sistem kearsipan nasional. Pengelolaan arsip statis dilaksanakan guna menjaga keamanan arsip sebagai pertanggungjawaban nasional bagi kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat.

Menurut Saransi (2014) pengelolaan arsip statis meliputi beberapa kegiatan, yaitu sebagai berikut:

1) Akuisisi Arsip Statis

Kegiatan akuisisi arsip statis harus dilakukan secara ketat, penuh tanggung jawab, dan teratur guna menghindari penambahan khasanah arsip statis yang diluar kendali pada lembaga kearsipan di tingkat daerah maupun provinsi.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Kearsipan, Akuisisi Arsip Statis adalah proses penambahan khasanah arsip statis pada lembaga kearsipan yang dilaksanakan melalui kegiatan penyerahan wujud fisik dari arsip statis serta hak pengelolaannya, yang dilakukan oleh pencipta arsip dan diserahkan kepada lembaga kearsipan yang berwenang (Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Kearsipan, 2012).

2) Pengolahan Arsip Statis

Pengolahan arsip statis merupakan suatu proses pembuatan sarana bantu penemuan kembali arsip berdasarkan ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam aktivitas kearsipan melalui kegiatan deskripsi dan penataan arsip. Jenis-jenis sarana bantu penemuan kembali arsip statis yang bisa digunakan untuk pengolahan arsip statis pada lembaga kearsipan yaitu berupa daftar arsip statis, inventaris arsip, dan *guide* arsip statis.

3) Penyimpanan Arsip Statis (Preservasi)

Preservasi yaitu seluruh rangkaian dari proses dan kegiatan yang bertujuan untuk perlindungan arsip statis terhadap kerusakan arsip dan unsur perusak yang berupa restorasi/perbaikan bagian arsip yang rusak. Preservasi apabila ditinjau dari tindakannya terdiri dari kegiatan preservasi preventif dan preservasi kuratif.

Pada umumnya preservasi arsip statis bertujuan melindungi fisik dan informasi arsip statis agar memiliki ketahanan yang optimal serta terhindarkan dari kerusakan, sehingga wujud fisik dan informasi di dalamnya dapat terlindungi secara optimal dan lestari selama mungkin.

4) Akses Arsip Statis

Akses arsip statis menurut Museliza (2018) yaitu salah satu aktivitas pengelolaan arsip statis yang bertujuan untuk pemanfaatan, pendayagunaan, dan pelayanan publik. Pemanfaatan akses arsip statis berupa di bawah tanggung jawab lembaga kearsipan, dan bertugas memberikan pelayanan kepada pengguna arsip statis ketika dibutuhkan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan aktivitas pengelolaan arsip statis pada bagian arsip kantor samsat Surakarta dan mengetahui hambatan serta upaya penyelesaian dari hambatan yang muncul dalam kegiatan pengelolaan arsip statis pada bagian arsip kantor samsat Surakarta sehingga peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Pelaksanaan Kearsipan Statis pada Bagian Arsip Kantor Samsat Surakarta”.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Sistem Administrasi Satu Atap Surakarta yang beralamat di Jalan Profesor DR. Soeharso No. 17, Jajar, Kec. Laweyan, Kota Surakarta, Jawa Tengah. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengetahui pengelolaan arsip statis pada bagian arsip kantor samsat Surakarta serta mengetahui hambatan serta upaya untuk mengatasi hambatanannya. Data dari penelitian ini berasal dari wawancara, analisis dokumen, dan observasi.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling* dengan *key informan* Baur STNK Samsat Surakarta. Uji validitas data diperoleh dengan *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Penelitian ini menggunakan metode analisis model interaktif. Analisis model interaktif menurut Miles & Huberman dilakukan dalam empat komponen kegiatan analisis data, yaitu: “1) Pengumpulan data, 2) Reduksi data, 3) Penyajian data, 4) Verifikasi”. Langkah-langkah atau prosedur yang ditempuh dalam penelitian ini melalui beberapa tahapan yaitu persiapan, pelaksanaan, dan penyelesaian.

Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian ini hal dasar yang menjadi pokok bahasan adalah tentang kearsipan statis statis, dimana pada penelitian ini tidak akan terlepas dari proses akuisisi, pengolahan, preservasi, dan akses arsip statis. Berikut ini adalah deskripsi dari kegiatan pengelolaan arsip statis yang dilaksanakan oleh kantor Samsat Surakarta

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa jenis arsip yang diakuisisi oleh bagian arsip kantor samsat Surakarta adalah arsip statis yang terdiri dari dua macam yaitu regident kendaraan bermotor roda dua dan regident kendaraan bermotor roda empat, kemudian untuk kegiatan penerimaan/akuisisi dan pengolahan arsip statis pada bagian arsip kantor samsat Surakarta diperoleh informasi bahwa setelah dokumen-dokumen kendaraan diterbitkan, akan dikumpulkan dan diserahkan kepada Baur STNK Samsat Surakarta untuk diverifikasi dan disahkan. Lalu arsiparis akan memasukkan dokumen-dokumen tersebut ke dalam satu map arsip dan diberi keterangan nomor polisi kendaraan dan tanggal masuknya regident. Kemudian petugas arsip melakukan pendataan terhadap regident arsip tersebut dengan memasukkan ke dalam buku register dan sistem yang dimiliki oleh bagian arsip kantor samsat Surakarta. Pada

sore harinya map-map arsip yang berisi dokumen kendaraan tersebut akan dimasukkan ke dalam ordner arsip. Order arsip tersebut diberi keterangan berupa tanggal masuknya arsip dan nomor kendaraan dari reviden yang ada di dalamnya. Langkah selanjutnya adalah menata ke dalam rak arsip yang diurutkan sesuai bulan kedatangan arsip.

Azas pengelolaan arsip yang dianut oleh kantor samsat Surakarta adalah asas sentralisasi karena arsip disimpan terpusat namun pada dua ruangan yang berbeda untuk memisahkan arsip regident kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat. Penyimpanan arsip statis pada bagian arsip kantor Samsat Surakarta menggunakan sistem kronologis karena arsip-arsip diurutkan dengan berdasarkan tanggal kedatangan.

Bagian arsip kantor samsat surakarta menyediakan fasilitas kearsipan untuk melaksanakan kegiatan preservasi. Fasilitas kearsipan yang dimiliki terdiri dari peralatan arsip dan ruang arsip untuk. Pengaturan suhu udara pada ruang arsip tidak menggunakan *air conditioner* dan cahaya matahari yang masuk melalui jendela tidak dapat menjangkau seluruh ruangan sehingga suhu di ruang arsip tersebut cenderung lembab. Kemudian arsip disimpan pada ordner dan ditata pada rak arsip. Ordner dan rak yang digunakan masih masih terlihat bagus namun tidak terlihat perlindungan untuk melindungi dari serangga maupun bencana seperti air, api, dan faktor alam lain.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa bagian arsip kantor samsat Surakarta melakukan pengawasan ekstra terhadap arsip statis dan fasilitas kearsipan yang dilakukan oleh petugas lapangan arsip dan Baur STNK Samsat Surakarta secara kolaboratif, sebagai salah satu upaya preservasi arsip. Selain itu juga dilakukan peremajaan terhadap fasilitas arsip yang sudah tidak layak dan juga pembaharuan map apabila terdapat perubahan terhadap dokumen yang ada di dalam map tersebut, namun bagian arsip kantor samsat Surakarta masih mengabaikan faktor-faktor bahaya lain seperti serangga dan bencana alam.

Arsip-arsip yang terdapat pada bagian arsip kantor samsat Surakarta tidak boleh sembarangan diakses oleh umum karena arsip-arsip yang ada merupakan dokumen penting yang memuat data atau riwayat dari kendaraan bermotor yang terdapat di kota Surakarta. Untuk mendapatkan informasi dari arsip tersebut diperlukan surat pengantar dari satlantas dahulu, namun untuk kepentingan kepolisian yang bersifat *urgent* ada jalur khusus untuk mempercepat proses dalam mendapatkan informasi.

Pelaksanaan kearsipan statis pada bagian arsip kantor samsat Surakarta menemui hambatan dalam pelaksanaannya yang disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki dan juga fasilitas kearsipan yang masih belum memadai.

Bagian arsip kantor Samsat Surakarta hanya memiliki empat orang arsiparis yang dibagi untuk dua ruangan yakni arsip kendaraan bermotor roda dua dan arsip kendaraan bermotor roda empat, artinya tiap ruangan arsip hanya dikelola oleh dua orang. Sebenarnya terdapat Baur STNK Samsat Surakarta sebagai atasan dari para petugas arsip namun beliau juga memiliki ranah pekerjaannya sendiri jadi jarang membantu pekerjaan di lapangan. Kemudian rekrutmen tidak bisa sembarangan dilakukan karena karena perekrutan petugas arsip harus melalui rekrutmen Calon Pegawai Negeri Sipil Polisi Republik Indonesia kemudian untuk penempatannya adalah dari pusat yang kemudian baru akan disalurkan ke setiap instansi kepolisian.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki bagian arsip kantor Samsat Surakarta masih kurang. Hal ini dilihat dari tingginya intensitas penambahan arsip pada bagian arsip kantor Samsat Surakarta dimana memang per harinya cukup banyak kepemilikan kendaraan bermotor yang masuk dan keluar wilayah kota Surakarta, tetapi kemudian petugas kearsipan terbatas jumlahnya serta berdasar wawancara juga memiliki latar belakang yang kurang sesuai.

Fasilitas kearsipan dapat dikelompokkan menjadi dua unsur yaitu peralatan arsip dan ruang arsip. Pada bagian arsip kantor Samsat Surakarta masih terdapat kendala dengan fasilitas arsip. Rak arsip yang digunakan menyimpan arsip cukup kuat karena terbuat dari besi, namun sangat terbuka karena tidak ada pintunya sehingga arsip akan langsung terkena air maupun api apabila bisa menjangkau rak tersebut. Selain itu pada ruang arsip terdapat beberapa sudut ruang yang tidak dapat dijangkau dengan baik oleh cahaya matahari maupun lampu ruangan.

Pada ruang arsip terdapat arsip-arsip yang diletakkan di lantai karena rak yang diajukan belum datang. Arsip-arsip yang ditaruh dibawah tersebut sudah ditata dengan rapi, namun peletakan arsip dibawah merupakan hal yang mengkhawatirkan bagi keamanan arsip itu sendiri. Untuk pengadaan fasilitas kearsipan juga tidak dapat sembarangan dilakukan karena urusan pengadaan barang adalah ranah dari Dispenda.

Dari hasil wawancara, observasi dan juga dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa fasilitas kearsipan yang dimiliki oleh bagian arsip kantor Samsat Surakarta masih kurang memadai, hal ini dikarenakan ada beberapa peralatan arsip yang dinilai kurang aman dan proses pengadaan fasilitas tidak sebanding dengan pertambahan arsip yang cepat.

Dari hambatan-hambatan yang ditemui dalam pengelolaan arsip statis, bagian arsip kantor samsat Surakarta berupaya untuk mengatasi hambatan yang ditemui. Untuk permasalahan perihal sumber daya manusia

para pegawai yang sedang tidak ada pekerjaan melakukan saling bantu dan terkadang pekerjaan diselesaikan sampai lembur, karena penataan arsip harus selesai pada hari itu. Kemudian petugas arsip menyalinasi penambahan arsip yang banyak dengan mengolah dokumen-dokumen dahulu, kemudian pada sore hari ketika intensitas kedatangan dokumen sudah menurun, para petugas arsip baru mulai memasukkan arsip ke dalam order dan menata ordner pada rak arsip seselesaiannya.

Untuk mengatasi hambatan mengenai fasilitas kearsipan bagian arsip Kantor Samsat Surakarta harus memutar otak dengan mencari cara agar arsip-arsip yang belum mendapat tempat tersebut tetap aman dan tidak rusak. Pada ruang arsip ditemukan arsip-arsip yang diletakkan di lantai, arsip-arsip yang tersebut ada yang hanya dibungkus dan diikat dalam tumpukan serta ada yang dimasukkan ke dalam karton. Walaupun diletakkan di lantai, arsip-arsip tersebut tertata dengan rapi, namun apabila dilihat dari segi keamanan tentu sangat kurang.

Berdasar wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa bagian arsip kantor Samsat Surakarta mengatasi permasalahan kurangnya fasilitas kearsipan dengan menata dengan rapi arsip-arsip yang belum mendapatkan perlengkapan arsip seperti ordner maupun rak arsip di lantai dengan tetap dalam pengawasan petugas.

Pembahasan

Berikut ini merupakan pembahasan hasil analisis data beserta uraiannya: Kegiatan kearsipan merupakan hal yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan maksimal. Pengelolaan arsip statis harus dilakukan dengan memperhatikan sistem yang paling sesuai dengan karakter dan keadaan suatu organisasi atau instansi, karena penataan arsip statis yang tepat akan berpengaruh terhadap kerapian serta mempermudah dalam penemuan kembali arsip statis. Bagian arsip kantor samsat Surakarta telah menetapkan metode pengelolaan arsip yang terdiri dari akuisisi arsip, pengolahan, preservasi, dan akses arsip statis. Hal tersebut sedikit berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriyani dkk. (2020) pada Dinas Kearsipan Sumatera Selatan bahwa kegiatan kearsipan statis terdiri dari aktivitas pengumpulan arsip statis, akuisisi, pembuatan DPA (Daftar Pencarian Arsip), pengelolaan arsip, pemeliharaan arsip, akses arsip statis, dan sistem informasi kearsipan. Berikut ini adalah pembahasan mengenai pelaksanaan kearsipan statis yang dilakukan pada bagian arsip kantor Samsat Surakarta. Akuisisi merupakan proses serah terima arsip setelah proses akuisisi langkah selanjutnya yaitu pengolahan. Pengolahan arsip statis adalah proses pembuatan sarana bantu penemuan kembali arsip statis berdasarkan kaidah-kaidah kearsipan melalui kegiatan deskripsi dan penataan arsip.

Arsip-arsip yang diakuisisi oleh bagian arsip kantor samsat Surakarta adalah arsip statis yang terdiri dari dua macam yaitu regident kendaraan bermotor roda dua dan regident kendaraan bermotor roda empat. Kegiatan akuisisi arsip dan pengolahan arsip statis pada bagian arsip kantor samsat Surakarta adalah sebagai berikut:

- a) Dokumen-dokumen kendaraan setelah diterbitkan maka akan dikumpulkan dan diserahkan kepada Baur STNK Samsat Surakarta untuk diverifikasi dan disahkan.
- b) Petugas arsip memasukkan dokumen-dokumen kendaraan tersebut ke dalam satu map arsip dan diberi keterangan nomor polisi kendaraan dan tanggal masuknya regident.
- c) Petugas arsip melakukan pendataan terhadap regident arsip tersebut dengan memasukkan ke dalam buku register dan sistem yang dimiliki oleh bagian arsip kantor samsat Surakarta.
- d) Pada sore harinya map-map arsip yang berisi dokumen kendaraan tersebut akan dimasukkan ke dalam ordner arsip, ordner arsip tersebut diberi keterangan berupa tanggal masuknya arsip dan nomor kendaraan dari regident yang ada di dalamnya
- e) Kemudian ordner ditata ke dalam rak arsip yang diurutkan sesuai bulan kedatangan arsip.

Bagian arsip kantor samsat Surakarta menganut asas sentralisasi dengan memusatkan arsip pada suatu tempat tertentu dan terdapat dua ruangan untuk memisahkan arsip regident kendaraan bermotor roda dua dan kendaraan bermotor roda empat. Kemudian sistem penyimpanan arsip yang dianut adalah sistem kronologis karena arsip ditata berdasarkan urutan waktu kedatangan. Temuan penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriyani dkk. (2020) bahwa penyimpanan arsip statis dilakukan pada tempat khusus.

Proses pengolahan arsip statis dilaksanakan dengan cara melakukan penataan informasi arsip, kemudian menata wujud fisik arsip dan membuat sarana bantu untuk temu kembali arsip statis, seperti *Guide*, inventaris arsip, dan daftar arsip statis.

Penyimpanan arsip statis pada bagian arsip kantor samsat Surakarta belum sesuai karena walaupun sudah memiliki daftar arsip serta buku inventaris arsip namun masih terdapat kekurangan karena map yang digunakan tidak memiliki *guide*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yacob (2019) menunjukkan bahwa *guide* pada arsip statis sangat mempermudah pengguna baik dalam mencari arsip yang dituju.

Selain melakukan proses akuisisi arsip dan pengolahan arsip bagian arsip kantor samsat Surakarta juga melakukan proses preservasi arsip. Strategi preservasi arsip statis pada lembaga kearsipan harus meliputi dua

jenis metode preservasi arsip, yaitu preservasi yang bersifat preventif atau pencegahan (*preventif preservation*) dan preservasi yang bersifat perbaikan (*curative restoration preservation*).

Kegiatan *preventif preservation* yang dilakukan oleh bagian arsip kantor samsat Surakarta meliputi penyediaan fasilitas kearsipan, melakukan pengawasan ekstra terhadap arsip dan fasilitas kearsipan dan mengganti map arsip apabila suatu dokumen arsip mengalami pembaruan atau perubahan data. Kegiatan *preventif preservation* tersebut masih belum maksimal sebab peralatan arsip yang dipakai belum memadai karena hanya menggunakan rak terbuka yang tidak akan melindungi arsip dari api maupun air. Dalam penelitian Yayubangkai dkk. (2021) menyatakan bahwa fasilitas kearsipan yang kurang memadai berpengaruh terhadap kerapian penataan arsip statis, meskipun tidak berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai arsip. Bagian arsip kantor samsat Surakarta juga tidak melakukan upaya perlindungan arsip dari ancaman hama perusak kertas. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Permana dan Rohmiyati (2019) mengungkapkan bahwa kegiatan fumigasi dan *termite control* yang dilakukan dalam kurun setahun sekali dengan cara pemberian obat rayap ke lantai-lantai dapat mencegah munculnya hama perusak arsip pada depo arsip Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati.

Kemudian kegiatan *curative restoration preservation* yang dilakukan oleh bagian arsip kantor samsat Surakarta adalah dengan mengganti map atau ordner arsip apabila sudah tidak layak pakai. Penelitian yang dilakukan oleh Ria dan Irhandayaningsih (2019) menunjukkan bahwa pada dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cilacap melakukan penggantian boks dan penggantian kertas pembungkus arsip statis yang rusak, laminasi dan menambal yang dilakukan dengan bekerja sama dengan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

Kantor samsat Surakarta telah menetapkan prosedur untuk melaksanakan aktivitas akses arsip, bagi masyarakat sipil yang ingin mendapatkan informasi dari arsip yang terdapat pada bagian arsip kantor samsat surakarta harus mengurus surat pengantar dari Kantor Satlantas Surakarta, namun untuk kepentingan kepolisian yang bersifat *urgent* seperti kecelakaan lalu lintas atau kejahatan lalu lintas lainnya yang membutuhkan informasi untuk penanganan kepolisian, diperbolehkan langsung menuju bagian arsip dengan tetap membawa izin dari atasan untuk mempercepat proses dalam mendapatkan informasi.

Arsip-arsip yang terdapat pada bagian arsip kantor samsat Surakarta tidak boleh sembarangan diakses oleh umum karena arsip-arsip yang disimpan merupakan dokumen penting yang memuat data atau riwayat seluruh kendaraan bermotor yang terdapat di kota Surakarta. Hal serupa juga dilakukan dalam temuan Setiawan (2017) menyatakan bahwa Arsip pada Universita Gadjah Mada tidak dilayankan keseluruhan, hal tersebut karena beberapa informasi rahasia dalam arsip yang hanya dapat diketahui oleh orang-orang tertentu.

Wujud fisik arsip statis yang terdapat pada bagian arsip kantor samsat Surakarta tidak boleh dibawa keluar, jadi apabila ada pihak yang hendak membutuhkan informasi akan diberikan dokumen dengan wujud *fotocopy* atau dipersilahkan untuk mengambil gambar. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudhanti (2020) pada Dispusip Yogyakarta bahwa Pengguna arsip dapat menggandakan arsip yang dibutuhkan melalui layanan reproduksi atau penggandaan arsip. Penggandaan arsip dilakukan oleh Dispusip Kota Yogyakarta dengan cara di *fotocopy*, *scan* atau alih media arsip.

Aktivitas yang dikerjakan oleh suatu organisasi terkadang tidak selalu berjalan dengan lancar, sering terdapat hambatan yang dialami tidak terkecuali dalam pengelolaan arsip statis pada Bagian Arsip Kantor Samsat Surakarta. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, ditemukan beberapa hambatan yang mengganggu kelancaran kegiatan kearsipan statis pada bagian Arsip Kantor Samsat Surakarta yaitu kurangnya sumber daya manusia dan belum memadainya fasilitas kearsipan yang dimiliki. Penelitian yang dilakukan oleh Yayubangkai dkk. (2021) menunjukkan bahwa kurangnya sumber daya manusia dari segi jumlah maupun kompetensi berdampak pada sistem kearsipan yang digunakan, sehingga kearsipan pada dinas kearsipan dan perpustakaan kota kotamobagu tidak menggunakan sistem kearsipan sebagaimana yang tercantum dalam buku pedoman yang diterbitkan oleh kepala perpustakaan nasional.

Bagian arsip kantor Samsat Surakarta hanya memiliki empat orang arsiparis yang dibagi untuk dua ruangan yakni arsip kendaraan bermotor roda dua dan arsip kendaraan bermotor roda empat, artinya tiap ruangan arsip hanya dikelola oleh dua orang. Untuk urusan rekrutmen tidak dapat sembarangan dilakukan karena rekrutmen petugas arsip harus melalui prosedur rekrutmen CPNS Polri yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian Negara. Dengan demikian sumber daya manusia yang dimiliki bagian arsip kantor Samsat Surakarta masih terbilang kurang.

Hal ini dapat dilihat dari tingginya intensitas penambahan arsip pada bagian arsip kantor Samsat Surakarta, penambahan arsip tiap harinya rata-rata dapat mencapai puluhan arsip karena cukup banyak kepemilikan kendaraan bermotor yang masuk dan keluar wilayah kota Surakarta. Namun bagian arsip kantor samsat Surakarta memiliki keterbatasan dalam hal jumlah petugas serta berdasar wawancara juga memiliki latar belakang yang kurang sesuai. Permasalahan tersebut tersebut menyebabkan pekerjaan menjadi tidak efisien karena terkadang petugas harus bekerja melebihi jam kerjanya dan terkadang harus melibatkan pegawai lain yang sedang tidak bekerja untuk membantu pekerjaan kearsipan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rosdiana (2019) menunjukkan bahwa jam kerja yang berlebihan dapat menyebabkan kelelahan kerja, kemudian kelelahan kerja dapat menyebabkan penurunan konsentrasi pekerja. Hal ini cukup mengkhawatirkan karena pekerjaan kearsipan memerlukan konsentrasi yang tinggi, apabila petugas arsip tidak berkonsentrasi dalam bekerja hal tersebut berpotensi menimbulkan kesalahan dalam kegiatan pengelolaan arsip, sehingga dapat berakibat penataan arsip yang kacau.

Dari permasalahan yang dialami mengenai sumber daya manusia, bagian arsip kantor samsat Surakarta melakukan upaya untuk meminimalisir permasalahan yang ada dengan cara mengubah prosedur pengolahan arsip dan bekerja dengan melewati batas waktu untuk menghindari penumpukan arsip di kemudian hari. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rosdiana (2019) menunjukkan bahwa jam kerja yang berlebihan dapat menyebabkan kelelahan kerja, kemudian kelelahan kerja dapat menyebabkan penurunan konsentrasi pekerja. Hal ini cukup mengkhawatirkan karena pekerjaan kearsipan memerlukan konsentrasi yang tinggi, apabila petugas arsip tidak berkonsentrasi dalam bekerja hal tersebut berpotensi menimbulkan kesalahan dalam kegiatan pengelolaan arsip, sehingga dapat berakibat penataan arsip yang kacau.

Pada bagian arsip kantor Samsat Surakarta masih ditemukan hambatan perihal fasilitas kearsipan yang kurang memadai, pengaturan ruangan menurut Widyaningtyas (2010) dalam Wursanto dapat dilakukan dengan pengaturan suhu, pencahayaan, serta terhindar dari bencana faktor alam maupun hama, dan penyesuaian penataan ruang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada ruang kearsipan kantor Samsat Surakarta, rak yang digunakan untuk menyimpan arsip terbuat dari besi dan dalam kondisi yang baik sehingga cukup kuat untuk menampung arsip-arsip, namun rak-rak arsip tersebut sangat terbuka karena tidak ada pintu yang berfungsi sebagai penutup sehingga arsip dapat langsung terkena air maupun api apabila bisa menjangkau rak tersebut. Kemudian pada lantai-lantai di ruangan arsip terdapat arsip-arsip yang diletakkan, walaupun sudah dirapikan namun peletakan arsip dibawah merupakan hal yang mengkhawatirkan bagi keamanan arsip itu sendiri. Selain itu juga terdapat beberapa sudut tepat yang tidak dapat dijangkau dengan baik oleh cahaya matahari maupun lampu ruangan.

Peletakan arsip-arsip di lantai ini disebabkan oleh penambahan arsip yang cepat setiap harinya, kemudian proses pengadaan fasilitas arsip yang tidak sebanding dari segi jumlah maupun kecepatannya. Pengadaan fasilitas arsip pada bagian arsip kantor samsat Surakarta dilaksanakan oleh dispenda dan harus atas persetujuan oleh pemerintah provinsi maka dari itu harus melalui beberapa prosedur yang memakan waktu. Untuk mengatasi perihal hambatan perihal fasilitas kearsipan solusi yang diambil adalah dengan merapikan arsip yang belum mendapatkan perlengkapan arsip seperti ordner dan rak arsip. Arsip-arsip tersebut dirapikan dan dibungkus karton serta tetap dalam pengawasan petugas, namun tentu dalam sudut pandang keamanan dan keselamatan arsip masih sangat kurang. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ariani dan Alamsyah (2016) menunjukkan bahwa pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Semarang juga terdapat permasalahan serupa yaitu jumlah rak arsip yang tidak berbanding dengan jumlah arsip yang ditampung, maka untuk mengatasinya yaitu dengan arsip disimpan dalam boks kemudian hanya diletakkan di lantai.

Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan dianalisis dalam penelitian maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kearsipan statis pada bagian arsip kantor samsat Surakarta memiliki beberapa proses metode yaitu akuisisi, pengolahan, preservasi, dan akses arsip statis. Pengelolaan arsip pada bagian arsip kantor samsat Surakarta menemui beberapa hambatan yang disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki serta belum memadainya fasilitas kearsipan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan pengelolaan arsip statis. Berdasarkan hambatan yang ditemui oleh bagian arsip kantor samsat Surakarta tersebut dilakukan upaya untuk mengatasinya. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah dengan saling bantu antar pegawai apabila ada yang sedang luang, bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan pada hari itu, melakukan pengawasan ekstra terhadap arsip-arsip yang belum mendapatkan rak, mengamankan arsip yang belum mendapatkan rak dengan peralatan seadanya. Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah Baur STNK Samsat Surakarta hendaknya lebih tanggap terhadap kondisi kearsipan serta lebih aktif menyampaikan kepada atasan yakni kepala satuan lalu lintas kota surakarta tentang pentingnya segera diatasi permasalahan-permasalahan yang muncul dalam kegiatan manajemen kearsipan, khususnya terkait fasilitas kearsipan yang belum memadai dan kurangnya sumber daya manusia yang dibutuhkan. Kemudian untuk petugas arsip hendaknya menganalisis kebutuhan fasilitas kearsipan dengan lebih cermat dan tepat, sehingga tidak terjadi penelantaran arsip yang disebabkan fasilitas arsip yang belum tersedia dan juga lebih tanggap mengenai kondisi kearsipan serta segera melapor kepada atasan jika menemui hambatan dalam pelaksanaan kegiatan kearsipan, agar permasalahan yang muncul bisa segera terselesaikan dan untuk menghindari timbulnya masalah yang lebih besar.

Daftar Pustaka

- Apriyani, E., Safira, D., & Rodin, R. (2020). Pengelolaan arsip statis di Dinas Kearsipan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*, 2(1), 1-11
- Ariani, N. A., & Alamsyah, A. (2016). Analisis Preservasi Arsip Statis di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 5(3), 121-130
- Donni, J. P., Garnida, A., & Musty, B. (2013). *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien dan Profesional*. Alfabeta
- Kristianti, I. (2015). Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Efisiensi*, 13(2), 85-97
- Murti, B. K., & Rukiyah. (2019). Analisis Kegiatan Pengelolaan Arsip Statis di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Pati. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(1), 145-154
- Museliza, V. (2018). Analisis Pengelolaan Sistem Kearsipan Statis pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru. *Jurnal El-Riyasah*, 9(2), 45-55
- Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Kearsipan (2012)
- Permana, R., & Rohmiyati, Y. (2019) Analisis Preservasi Arsip Statis Tekstual Sebagai upaya Pelestarian Arsip di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Pati. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 1(8), 1-9
- Ramanda, R. S., & Indrahti, S. (2015). Analisis Pengelolaan Arsip Inaktif Terhadap Temu Kembali Arsip di Pusat arsip (record center) politeknik negeri semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(3), 211-220
- Ria, G. T. & Irhandyaningsih, A. (2019). Peran Arsiparis Dalam Melakukan Preservasi Arsip Statis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cilacap. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(1), 176-185
- Rosdiana, R. (2019). Hubungan Stres Kerja, Jam Kerja, Dan Kelelahan Kerja Dengan Tingkat Konsentrasi Pada Pekerja Pengguna Komputer di PT. Telekomunikasi Witel Medan. *Journal of The Global Health*, 2(3), 131-141
- Saransi, A. (2014). *Kearsipan Sulawesi Selatan*. Diki Jaya Abadi
- Setiawan, M. V. (2017). Akses Dan Layanan Arsip Statis di Lembaga Kearsipan Universitas Gadjah Mada. *Jurnal Ilmiah Kepustakawan*. 6(1), 47-62
- Widyaningtyas, S. (2010). *Pelaksanaan administrasi kearsipan pada sub bagian umum dan kepegawaian di dinas perindustrian dan perdagangan Kota Surakarta* [Thesis]. Universitas Sebelas Maret
- Yacob, D. W. U. (2019). Serupa tapi tak sama: Analisis Perbandingan Guide arsip statis dan Penerbitan Naskah Sumber Arsip. *Jurnal Kearsipan*, 8(1), 154-177
- Yayubangkai, S., Golung, A.M., & Pasoreh, Y. (2021). Kajian Fasilitas Pada Bidang Pengolahan Bahan Pustaka Dalam Menunjang Kinerja Staf Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Kotamobagu. *Jurnal Acta Diurna Komunikasi*. 3(3), 1-5
- Yudhanti, S. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akses dan Pemanfaatan Arsip Statis bagi Masyarakat: Studi Kasus Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta. *Jurnal Kearsipan Terapan*, 3(2), 98-109

Pelaksanaan sistem informasi kearsipan daerah (SIKD) kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Purworejo

Nisa Zafirah*, Patni Ninghardjanti, Nur Rahmi Akbarini

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: nisazafirah@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) implementasi tata kelola e-arsip dinamis di Kantor Kecamatan Purwodadi, (2) mengidentifikasi kendala yang ada, dan (3) mengidentifikasi upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Sumber penelitian meliputi pengelolaan e-arsip dinamis, informan, dan dokumen (Peraturan Bupati Purworejo, website SIKD, dan hasil pemberkasan). Teknik pengambilan sampelnya adalah purposive dan snowball sampling. Observasi langsung, wawancara mendalam tatap muka, dan dokumen berupa tulisan dan gambar mengumpulkan data. Teknik uji validitas menggunakan triangulasi sumber dan metode. Teknik analisis data: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian sebagai berikut: Pertama, tata kelola e-arsip dinamis dimulai dari arsip konvensional, kemudian pengelolaan e-arsip dinamis dengan input arsip konvensional ke dalam arsip elektronik di website SIKD. Kedua, dalam tata kelola e-arsip yang dinamis terdapat kendala yaitu pegawai hanya terdiri dari satu pegawai, minim fasilitas dan dana, tidak ada jadwal dalam transfer media, pemberkasan masih disimpan secara acak, dan pelatihan terakhir pada tahun 2017. Ketiga, upaya penanggulangan yang dilakukan kendalanya dengan membuka kesempatan magang, memaksimalkan fasilitas yang ada, serta mulai menyusun dan menata berkas kearsipan.

Kata Kunci: kendala; tata kelola e-arsip dinamis; upaya

Abstract

This study aims to determine (1) the implementation of dynamic e-archive governance at the Purwodadi Subdistrict Office, (2) identify the obstacles, and (3) identify the efforts made to overcome the obstacles. This research is qualitative descriptive research. The sources of this study include Dynamic e-archive management, informants, and documents (Purworejo Regent Regulation, SIKD website, and filing results). The sampling technique is purposive and snowball sampling. Direct observation, face-to-face in-depth interviews, and documents in the form of writings and pictures collected data. The validity test technique used triangulation of sources and methods. Data analysis techniques: data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The research results are as follows: First, dynamic e-archive governance starts from conventional archives, then dynamic e-archive management with conventional archive input into electronic archives in the SIKD website. Second, in dynamic e-archive governance, there are obstacles, namely employees only consisting of one employee, minimal facilities and funds, no schedule in media transfer, filings still stored randomly, and the last training in 2017. Third, the efforts made overcome obstacles by opening internship opportunities, maximizing existing facilities, and starting to compile and organize filing files.

Keywords: constraints; dynamic e-archive governance; efforts

Received July 04, 2022; Accepted September 10, 2022; Published Online July 02, 2023

*Corresponding author

Citation in APA style: Zafirah, N., Ninghardjanti, P., & Sawiji, H. (2023). Pelaksanaan sistem informasi kearsipan daerah (SIKD) kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Purworejo. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(4), 324-328. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.62908>

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.62908>

Pendahuluan

Kantor Kecamatan Purwodadi merupakan kantor yang bergerak pada bidang pelayanan masyarakat, di dalamnya terdapat kegiatan administrasi seperti surat, formulir, dan laporan pekerjaan yang harus dikelola dengan baik dan maksimal untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Kegiatan administrasi harus dikelola dengan baik agar aktivitas yang ada berjalan dengan lancar karena pada dasarnya aktivitas administrasi mempunyai arah dan tujuan yang sama untuk mengatur dan mendata kegiatan administrasi agar dapat dioptimalkan secara maksimal untuk keberlangsungan hidup yang ada di Kantor Kecamatan Purwodadi.

Pekerjaan yang ada di Kantor Kecamatan memerlukan suatu data dan informasi. Sumber data atau informasi disebut dengan arsip. Arsip adalah informasi terekam yang dibuat atau diterima dan dikelola oleh organisasi atau perseorangan dalam rangka kegiatan transaksi atau melakukan pekerjaan dan disimpan sebagai bukti kegiatan dalam berbagai bentuk apapun, termasuk data dalam sistem komputer, keterangan-keterangan mengenai subjek persoalan-persoalan digunakan untuk membantu dan mengembalikan daya ingatan (Krihanta, 2014; Priansa & Damayanti 2015).

Arsip yang ada memiliki peranan penting sebagai sumber informasi dan pusat ingatan dalam melaksanakan kegiatan berupa perencanaan, perumusan kebijakan, pengambilan keputusan, pembuatan laporan, pengendalian dan pertanggungjawaban yang harus dikelola dengan baik dan benar. Muhidin dan Winata (2016) menyatakan berbagai fungsi arsip sebagai berikut: Mendukung dalam proses pengambilan keputusan, menunjang proses perencanaan, melakukan pengawasan, sebagai alat pembuktian, dan sebagai memori organisasi.

Jenis arsip yang ada di Kantor Kecamatan Purwodadi salah satunya adalah arsip dinamis. Sugiarto dan Wahyono (2014) arsip dinamis merupakan arsip yang dipergunakan secara langsung dalam penyelenggaraan kegiatan sehari-hari pada kantor berupa perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya.

Pengelolaan arsip dinamis di Kantor Kecamatan Purwodadi telah menggunakan elektronik arsip (e-arsip) sejak tahun 2017 melalui *website* Sistem Informasi Kearsipan Daerah (SIKD). Arsip elektronik merupakan bagian dari arsip yang diciptakan kemudian dikelola secara elektronik menggunakan teknologi komputer. Arsip berbasis elektronik digunakan sebagai pemanfaatan dari adanya teknologi informasi dan komunikasi yang menggunakan media komputer. Arsip elektronik digunakan sebagai bukti kegiatan, yang dikelola dengan bantuan aplikasi berupa arsip yang diciptakan, diolah, dan disimpan di media elektronik dengan bentuk atau wujud digital (Muhidin & Winata, 2016).

Namun kegiatan yang berlangsung pada Kantor Kecamatan Purwodadi secara terus menerus menyebabkan volume arsip dinamis konvensional bertambah setiap harinya. Arsip dinamis yang tidak dikendalikan dengan baik tidak dapat memberikan informasi yang cepat, menghambat proses penyaluran informasi sehingga membutuhkan waktu yang lebih banyak. Oleh karena itu, perlu dibutuhkan tenaga ahli yang bertanggungjawab mengelola arsip dengan baik. Rifauddin (2016) kekurangan pengelolaan arsip elektronik antara lain: Dibutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten di bidang kearsipan dan teknologi Informasi, apabila proteksi atau keamanan tidak kuat dapat memungkinkan terjadi manipulasinya file, terhapusnya file secara permanen akibat kerusakan file yang dapat terjadi setiap saat karena tidak sengaja kesalahan Sumber Daya Manusia (SDM) atau server yang terserang oleh virus, terkadang tidak *comfortable/support* dengan teknologi informasi baru yang berkembang sangat pesat.

Kantor kecamatan Purwodadi sudah menggunakan e-arsip selama 4 tahun yakni dimulai dari tahun 2017. Hasil wawancara yang didapat, menunjukkan bahwa pelaksanaan Sistem Informasi Kearsipan Daerah (SIKD) belum sepenuhnya terlaksana secara maksimal yang disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain pegawai yang mengurus bagian kearsipan hanya terdiri dari 1 (satu) orang, sehingga dalam penanganan e-arsip berjalan dengan lamban. Pada Februari 2021 terdapat 2000 dokumen arsip dinamis konvensional yang belum diproses menjadi arsip elektronik. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat penumpukan dokumen akibat dari kurang maksimalnya tenaga arsiparis yang menangani arsip sehingga menghambat proses dokumen menjadi e-arsip dan menyebabkan penumpukan.

Kecepatan pengelolaan e-arsip juga dipengaruhi oleh fasilitas sarana dan prasarana yang ada. Peralatan yang ada pada Kantor Kecamatan Purwodadi terkadang mengalami *trouble/gangguan*. Gangguan tersebut terjadi karena kurangnya perawatan pada peralatan seperti komputer dan alat *scanner*. Sehingga pegawai melakukan penundaan pada proses pengerjaan e-arsip. Kantor Kecamatan Purwodadi tidak memiliki jadwal rutin untuk pemeriksaan dan perawatan pada peralatan e-arsip serta pemberkasan e-arsip dinamis masih disimpan secara acak.

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang di atas yakni bagaimana pelaksanaan Sistem Informasi Kearsipan Daerah (SIKD) di Kantor Kecamatan Purwodadi, kendala apa saja yang dihadapi pada

pelaksanaan Sistem Informasi Kearsipan Daerah (SIKD), dan upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi kendala pelaksanaan pelaksanaan Sistem Informasi Kearsipan Daerah (SIKD).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji dengan judul “Pelaksanaan Sistem Informasi Kearsipan Daerah (SIKD) Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Purworejo”.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Purworejo yang terletak di Jalan Panembahan Senopati No. 6, Karang Sari, Purwosari, Kecamatan Purwodadi, Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengambilan sampel mengikuti paradigma kualitatif dengan menggunakan *purposive sampling* atau internal sampling dan *snowball sampling* atau teknik bola salju. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumen. Wawancara dilakukan dengan Kepala kearsipan sebagai *key informant*, Kepala Camat, Bagian Kasi Kepegawaian, dan Pegawai Pelaksana Kasi Pembangunan. Uji Validitas Data yang digunakan pada penelitian ini adalah triangulasi sumber dan metode. Teknik analisis data deskriptif yakni teknik analisis interaktif.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Pelaksanaan Sistem Informasi Kearsipan Daerah (SIKD) Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Purworejo dimulai dengan:

Pertama, penciptaan dan penerimaan e-arsip dinamis terdiri dari pengelolaan surat dinas yang terbagi menjadi 2 (dua) yakni surat masuk dan surat keluar yang terpusat di bagian ruang sekretariat Kantor Kecamatan Purwodadi. Penerimaan surat masuk dan pengurusan surat keluar untuk ditangani menjadi arsip konvensional untuk dilakukan alih media.

Kedua, pengelolaan e-arsip dinamis dokumen arsip dinamis konvensional yang telah selesai ditindaklanjuti akan dikelola menjadi arsip elektronik oleh arsiparis dengan membuka *website skid.purworejokab.go.id/register/login* menggunakan komputer. Sistem Informasi Kearsipan Daerah (SIKD) terdiri dari *dashboard* surat dinas (surat masuk dan keluar), pemberkasan, arsip inaktif dan master. Diperkuat pendapat Priansa dan Damayanti (2015) jenis-jenis arsip yaitu salah satunya arsip elektronik yang merupakan arsip yang dihasilkan oleh teknologi informasi, khususnya pada komputer (*machine readable*).

Ketiga, penggunaan e-arsip dinamis untuk mempermudah pencarian, arsiparis dapat mencetak dan mengunduh pemberkasan dari *website* Sistem Informasi Kearsipan Daerah (SIKD) setiap bulan nya sehingga memudahkan pencarian arsip dinamis konvensional yang disimpan pada ruang *record centre* (pusat arsip) maupun melalui layar monitor. Hasil analisis memperkuat teori yang dikemukakan Ariele (2018) bahwa arsip elektronik yang disimpan secara *online* adalah dengan penyimpanan pada sistem aplikasi yang telah menggunakan jaringan internet dan sangat berguna untuk menyimpan arsip berbasis digital. Media penyimpanan ini biasanya digunakan untuk memback-up arsip elektronik yang apabila diperlukan dapat diunduh.

Keempat, pemeliharaan e-arsip dinamis unit kearsipan menjaga keamanan arsip dinamis dengan adanya akses *login website* Sistem Informasi Kearsipan Daerah (SIKD) yang hanya diketahui oleh pegawai kearsipan. Hasil analisis diperkuat teori Rifauddin (2016) kelebihan pengelolaan arsip elektronik antara lain: Dokumen lebih cepat ditemukan dalam proses pencarian, kemungkinan file akan hilang sangat kecil karena arsip elektronik hanya dapat dilihat di layar monitor atau dicetak tanpa dapat mengubahnya. menghemat tempat penyimpanan dan dapat meminimalisir kerusakan dokumen, keamanan terjaga dengan *protect* atau *password*, dan penyimpanan berbasis digital mempermudah dalam melakukan *recovery data* dengan cara memback-up data ke dalam media penyimpanan yang *compatible*.

Kelima, penyusutan e-arsip dinamis *website* Sistem Informasi Kearsipan Daerah (SIKD) melakukan penyusutan secara otomatis. Arsip dinamis aktif yang telah disimpan selama 2 (dua) tahun kemudian disusutkan menjadi arsip dinamis inaktif. Hasil analisis diperkuat teori yang dikemukakan Kaelan (Mawarni & Prasetyawan, 2018) arsip dinamis dibedakan menurut jenisnya. Arsip dinamis aktif merupakan arsip dengan frekuensi penggunaannya tinggi dan digunakan secara terus-menerus. Kemudian arsip dinamis inaktif adalah arsip yang frekuensi penggunaannya rendah atau telah menurun.

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Sistem Informasi Kearsipan Daerah (SIKD): Pegawai arsip yang bekerja pada Unit Kearsipan hanya terdiri dari 1 (satu) pegawai yang merasa kewalahan dengan beban pekerjaan, minimnya fasilitas dalam pelaksanaan Sistem Informasi Kearsipan Daerah (SIKD), tidak adanya jadwal alih media dalam penginputan data pada Sistem Informasi Kearsipan Daerah (SIKD), pemberkasan masih disimpan secara acak yang disimpan di dalam *flashdisk*.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dengan: memaksimalkan kinerja, mengoptimalkan waktu jam kerja arsiparis, dan membuka kesempatan magang baik untuk siswa sekolah atau mahasiswa

serta mengusulkan penambahan pegawai arsiparis, memaksimalkan penggunaan fasilitas yang ada, mulai menyusun jadwal untuk menyeimbangkan antara penanganan arsip konvensional dan arsip elektronik, membuat folder khusus penyimpanan pemberkasan arsip berdasarkan jenis dan tahunnya sehingga tidak tercampur dengan dokumen atau file lain yang ada di *flashdisk*.

Pembahasan

Penciptaan dan penerimaan arsip terdiri dari surat masuk dan surat keluar, kemudian dilakukan pengelolaan e-arsip dengan prosedur pengelolaan dokumen arsip dinamis yang terdiri dari surat masuk dan surat keluar dengan alur penanganan sebagai berikut: arsip dinamis konvensional, ditangani pegawai arsiparis dengan mengakses *website* Sistem Informasi Kearsipan Daerah (SIKD), muncul *main navigation* untuk input data surat masuk dan surat keluar dan *scan* arsip dengan *epson L360* kemudian tambah data menjadi arsip elektronik sejalan dengan pemindaian elektronik merupakan sistem pengelolaan arsip yang dimulai dengan proses alih media arsip kertas menjadi arsip elektronik. Setelah arsip dialihmediakan menjadi file elektronik, selanjutnya dilakukan pengelolaan secara elektronik. Penggunaan e-arsip biasanya oleh pegawai internal Kantor Kecamatan Purwodadi, Kepala Desa, Perangkat Desa, atau masyarakat yang berkepentingan. Selanjutnya pemeliharaan e-arsip telah dijaga dengan sistem keamanan dengan adanya akses *login*. Akses *login* tersebut hanya dapat diatur dan diketahui oleh pegawai arsiparis. Penyusutan e-arsip secara otomatis dengan jangka waktu 2 (dua) tahun sekali dari tersimpannya dokumen e-arsip dinamis aktif, setelah tersimpan selama 2 (dua) tahun arsip dinamis aktif akan secara otomatis terolah menjadi arsip inaktif.

Arsip dinamis yang telah selesai diproses sebagai arsip konvensional kemudian akan diinput pada *website* Sistem Informasi Kearsipan Daerah (SIKD) sebagai alih media menjadi arsip elektronik. *Website* Sistem Informasi Kearsipan Daerah (SIKD) akan secara otomatis mengarahkan pada form untuk diisi pegawai arsiparis. Data yang harus diisi untuk surat masuk berupa: Pengirim, Tanggal Terima, Tanggal Surat, Tanggal Diteruskan, Diteruskan Kepada, Prioritas (Reguler/Prioritas Tinggi), Catatan, Nomor Urut, Nomor Surat, Perihal, Kode Klasifikasi, Isi Surat, Indeks, Nilai Guna, Media, Tingkat Perkembangan (Keaslian), Lampiran, dan *Upload* file.

Data yang harus diisi untuk surat keluar berupa: Kepada, Tanggal Surat, Tanggal Kirim, Nomor Urut, Nomor Surat, Perihal, Kode Klasifikasi, Isi Surat, Indeks, Unit Pengolah, Nilai Guna, Media, Tingkat Perkembangan (Keaslian), Lampiran, *Copy Digital*, dan *Upload* File.

Kendala dan upaya yang dilakukan dalam pelaksanaan tata kelola e-arsip dinamis Kantor Kecamatan Purwodadi: Pegawai arsip yang bekerja pada Unit Kearsipan hanya terdiri dari 1 (satu) pegawai, cara mengatasinya dengan memaksimalkan kinerja, mengoptimalkan waktu jam kerja arsiparis, dan membuka kesempatan magang baik untuk siswa sekolah atau mahasiswa serta mengusulkan penambahan pegawai yang mengetahui tata kelola arsip baik secara konvensional maupun elektronik. Yunita & Rahmah (2015) penerapan arsip elektronik dibutuhkan tenaga profesional seperti tenaga arsiparis. Petugas kearsipan harus mampu memelihara semua arsip secara baik dan benar sesuai dengan ilmu kearsipan. Untuk itu, perlu diperhatikan syarat-syarat yang harus dimiliki oleh petugas yaitu: ketelitian, kecerdasan, kecekatan, kerapian, ketekunan, tidak mudah bosan, dan bisa menyimpan rahasia.

Minimnya dana untuk memfasilitasi kegiatan tata kelola e-arsip dinamis, cara mengatasinya dengan mengajukan proposal penambahan dana kepada Kabupaten untuk pengadaan penambahan fasilitas kearsipan di Kantor Kecamatan Purwodadi. Kurangnya dana mengakibatkan perangkat lunak tidak mendapat perawatan sehingga ketika terjadi *trouble* atau masalah baru memanggil teknisi ahli untuk menangani, rendahnya aliran listrik menimbulkan resiko anjlok, dan jaringan *wifi* yang lemah mengakibatkan *processing* pada pengaksesan *website* Sistem Informasi Kearsipan Daerah (SIKD) sehingga membutuhkan dana lebih yang harus diusulkan menggunakan proposal yang ditujukan kepada Kabupaten Purworejo.

Usulan penambahan dana untuk pemaksimalan penggunaan fasilitas yang ada merupakan hal yang sangat diperhatikan dalam terciptanya pengelolaan arsip elektronik yang baik sejalan dengan Sari dkk. (2019) fasilitas kearsipan yang memadai sangat diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan kearsipan dalam sebuah organisasi atau lembaga. Adanya fasilitas yang memadai berdampak pada kegiatan pengelolaan arsip akan berjalan dengan lancar sehingga akan mendapatkan hasil yang maksimal. Sebaliknya jika fasilitas kurang memadai, maka kegiatan kearsipan yang seharusnya dilakukan dengan baik dalam sebuah lembaga akan menjadi terganggu sehingga pengelolaan arsip elektronik tidak dapat dilakukan secara cepat dan tepat.

Penumpukan volume dokumen arsip upaya yang dapat dilakukan dengan mulai menyusun jadwal pengelolaan alih media sehingga ketika akhir bulan atau ada pengecekan dari pusat, dapat mengurangi jam kerja tambahan untuk alih media. Selain hal tersebut, dapat mengurangi volume penumpukan dokumen arsip dinamis konvensional. Menyusun jadwal dalam pelaksanaan alih media agar tidak menimbulkan penumpukan dokumen arsip konvensional sejalan dengan Mulyapradana dkk. (2021) Proses arsip dari pencipta arsip ke lokasi penyimpanan arsip harus dibuat jadwal pemindahan arsip berdasarkan nilai guna

dari arsip tersebut dan melakukan pengadaan sarana dan prasarana guna memaksimalkan proses penyimpanan arsip sehingga terciptanya pengelolaan arsip yang baik.

Pembuatan dokumen file baru pada *flashdisk* dapat membuat file pemberkasan tertata sesuai tahun dan jenisnya sehingga memudahkan dalam pencarian data dan pemantauan dokumen arsip dinamis aktif maupun arsip dinamis inaktif yang dibutuhkan sejalan dengan Irawan dan Simargolang (2018) sistem kearsipan secara elektronik yang dapat dimanfaatkan oleh staf atau pegawai instansi pemerintahan sebagai suatu alat yang berguna dalam memantau dan mengelola hal-hal yang berkaitan dengan sistem kearsipan baik berbentuk berkas, folder, audio, dan visual.

Hasil analisis diperkuat teori yang dikemukakan Endang dkk. (2018) terkait kelemahan dari pengelolaan arsip elektronik sebagai berikut: Keunggulan alat elektronik cepat terjadi akibat dari perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang sangat cepat, kerusakan file akibat virus atau terhapusnya data secara tidak sengaja, mudah dimanipulasi, kualitas peralatan yang buruk akan menghambat pengelolaan arsip elektronik, arsiparis tidak memiliki keahlian di bidang teknologi dan pengelolaan informasi modern, adanya bencana alam, kerusakan bangunan dan rawan tindakan kriminal seperti pencurian arsip.

Kesimpulan

Berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan dan dianalisis yang telah dilakukan, maka dapat dikemukakan simpulan dari penelitian ini yaitu Pelaksanaan tata kelola e-arsip dinamis Kantor Kecamatan Purwodadi dilakukan dengan mengakses *website* Sistem Informasi Kearsipan Daerah (SIKD) dengan langkah sebagai berikut: penciptaan dan penerimaan, pengelolaan, penggunaan, pemeliharaan, dan penyusutan e-arsip dinamis. Kendala dan upaya minimnya personil dapat dilakukan upaya memaksimalkan kinerja, mengoptimalkan waktu jam kerja arsiparis, dan membuka kesempatan magang, dan mengusulkan proposal, minimnya dana dengan mengajukan penambahan dana dan memaksimalkan penggunaan fasilitas yang ada, tidak ada jadwal alih media dengan upaya menyusun jadwal untuk menyeimbangkan antara penanganan arsip konvensional dan arsip elektronik, dan membuat folder khusus penyimpanan pemberkasan arsip yang masih tersimpan secara acak. Adapun saran yang diberikan peneliti kepada pegawai arsiparis Kantor Kecamatan Purwodadi: Perlu adanya pengoptimalan alih media arsip elektronik dalam sistem *website* Sistem Informasi Kearsipan Daerah (SIKD) dengan pembuatan jadwal rutin sehingga tidak terjadi penumpukan dokumen arsip dinamis konvensional, perlu dilaksanakan koordinasi dengan Bagian Kasi Kepegawaian agar penggunaan komputer dan alat scan dapat terjadwal dengan baik, dan perlu adanya perbaikan sistem peminjaman arsip baik jangka waktu maupun tata cara peminjaman agar keamanan dan ketersediaan arsip dinamis dapat terjaga dan terjamin.

Daftar Pustaka

- Asriel, A. S. (2018). *Manajemen Kearsipan*. Remaja Rosdakarya
- Endang, S., Mulyani, S., & Suyetty, S. (2018). *Kearsipan*. Penerbit Erlangga
- Irawan, M. D., & Simargolang, S. A. (2018). Implementasi E-Arsip Pada Program Studi Teknik Informatika. *Jurnal Teknologi Administrasi*, 2(1), 67-84.
- Krihanta, K. (2013). Pengantar Pengelolaan Arsip Vital. In *Pengelolaan Arsip Vital*. Repository Universitas Terbuka.
- Mawarni, P. D., & Prasetyawan, Y. Y. (2018). Pengelolaan arsip dinamis aktif di kantor perpustakaan dan arsip daerah kabupaten kendal. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(2), 211-220.
- Muhidin, S. A., & Winata, H. (2016). *Manajemen Kearsipan untuk Organisasi Publik, Bisnis, Sosial, Politik, dan Masyarakat*. Pustaka Setia
- Mulyapradana, A., Anjarini A. D., & Hermanto, N. (2021). Pengelolaan Arsip Dinamis Inaktif di Lembaga Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 5(1), 60-68.
- Priansa, D. J., & Damayanti, F. (2015). *Administrasi dan Operasional Perkantoran*. Alfabeta
- Rifauddin, M. (2016). Pengelolaan Arsip Elektronik Berbasis Teknologi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*, 4(2), 168-178.
- Sari, T. R., Pebriani, S., Latifah, A., Syakuron, A., Setiawan, A., & Triyani, A. (2019). Manajemen Pengelolaan Arsip Dinamis di Balai Penelitian dan Pengembangan Lingkungan Hidup Kota Palembang. *Jurnal Iqra'*, 13(2), 95-115.
- Sugiarto, A. & Wahyono, T. (2014). *Manajemen Kearsipan Elektronik*. Gava Media
- Yunita, Y. & Rahmah, E. (2015). Penerapan Arsip Elektronik di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Bukittinggi. *Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 4(1), 326-334

Pengaruh disiplin kerja dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan di CV Iniide

Safira Darmastuti*, Hery Sawiji, Patni Ninghardjanti

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: safira.darmastuti.sd@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) ada pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan CV Iniide, 2) ada pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan CV Iniide, dan 3) ada pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan CV Iniide. pengaruh disiplin kerja dan fasilitas kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan di CV Iniide. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan CV Iniide yang berjumlah 58 karyawan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 58 karyawan CV Iniide. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan CV Iniide dengan $t_{hitung} = 4,285$ ($\alpha = 5\%$), 2) terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan CV Iniide dengan $t_{hitung} = 4,145$ ($\alpha = 5\%$), dan 3) terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja dan fasilitas kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan CV Iniide dengan $F_{hitung} = 33,633$ ($\alpha = 5\%$).

Kata Kunci: alat kerja; kinerja karyawan; tertib kerja

Abstract

The research aims to determine: 1) there is or not the effect of work discipline on employee performance at CV Iniide, 2) there is or not the effect of work facilities on employee performance at CV Iniide, and 3) there is or not the effect of work discipline and work facilities together on employee's performance at CV Iniide. This research uses a quantitative approach with a correlational method. The population in this research were all employees at CV Iniide, which amounted to 58 employees. The sample in this research amounted to 58 employees at CV Iniide. Data collection techniques using questionnaires and documentation. The data analysis technique uses multiple linear regression, t-test, and F-test. The result of this research showed that: 1) there was a positive and significant effect of work discipline on employee performance at CV Iniide with $t_{count} = 4,285$ ($\alpha = 5\%$), 2) there was a positive and significant effect of work facilities on employee's performance at CV Iniide with $t_{count} = 4,145$ ($\alpha = 5\%$), and 3) there was a positive and significant effect of work discipline and work facilities together on employee's performance at CV Iniide with $F_{count} = 33,633$ ($\alpha = 5\%$).

Keywords: ; employee performance; work orderly; work tools

Received August 30, 2022; Revised September 06, 2022; Accepted September 06, 2022;
Published Online July 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64808>

**Corresponding author*

Citation in APA style: Darmastuti, S., Sawiji, H., & Ninghardjanti, P. (2023). Pengaruh disiplin kerja dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan di CV Iniide. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(4), 329-335. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64808>

Pendahuluan

Peran sumber daya manusia atau biasa disingkat SDM dalam sebuah perusahaan merupakan suatu penentu yang sangat berharga bagi keberhasilan perusahaan guna mencapai tujuan. Oleh sebab itu perusahaan perlu manajemen SDM untuk mengelola dan memiliki SDM yang baik, berkualitas serta dapat meningkatkan produktivitas perusahaan. Manajemen SDM dalam perusahaan memiliki tugas untuk membangun perilaku dan menciptakan kinerja terbaik karyawan bagi perusahaan.

Produktivitas kinerja yang baik harus dimiliki sebuah perusahaan agar memenuhi target pencapaian yang ditetapkan oleh perusahaan. Vosloban (2012) menyatakan bahwa agar dapat meningkatkan *company growth*, sebuah perusahaan dapat mengembangkan dan membentuk strategi keunggulan bersaing, yaitu dengan meningkatkan kinerja karyawan. Meningkatkan kinerja karyawan dalam proses pertumbuhan sebuah perusahaan sangat penting, terutama peningkatan kinerja pasar pada negara-negara berkembang seperti di Indonesia. Bangun (2012) menyatakan bahwa peran efektif meraih tujuan dalam sumber daya organisasi adalah sumber daya manusia. Sejalan dengan Peng dkk. (2020) sebuah perusahaan selalu berusaha menumbuhkan semangat kinerja karyawan supaya bisa mencapai tujuan yang sudah direncanakan. Maka dari itu, masih sangat diperlukan perilaku khusus supaya kinerja karyawan menjadi efektif dan maksimal.

Kinerja karyawan yang tinggi dapat membantu sebuah perusahaan mendapatkan keuntungan dan target, sedangkan kinerja karyawan yang rendah tidak dapat membantu perusahaan memperoleh target dan merugikan perusahaan tersebut. Pengelolaan karyawan yang baik harus dapat dilakukan perusahaan agar kinerja karyawan maksimal dan efektif, mencegah konflik antar karyawan agar tujuan sebuah perusahaan tercapai efektif dan efisien. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya adalah disiplin kerja dan fasilitas kerja.

Sikap disiplin terbentuk dari perilaku seseorang yang melakukan nilai-nilai keteraturan, ketaatan, ketertiban serta ketepatan waktu dalam menjalankan peraturan yang berlaku di lingkungan tersebut. Disiplin kerja diharapkan mampu menyelesaikan dan menjalankan pekerjaan tanggung jawab setiap karyawan dengan efektif dan efisien. Penelitian yang sudah dilakukan Putra dan Indrawati (2015); dan Iptian dkk. (2020) membuktikan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh disiplin kerja, pengaruh positif ditunjukkan ketika disiplin kerja karyawan bagus, maka kinerja karyawan akan ikut naik.

Disiplin kerja memiliki pengaruh kuat terhadap kinerja karyawan, apabila terjadi perubahan terhadap disiplin kerja, maka memberikan juga dampak pada kinerja karyawan. Perubahan ini berlaku apabila disiplin kerja meningkat atau menurun, akan mempengaruhi kinerja karyawan yang juga akan meningkat atau menurun. Oleh karena itu, apabila ingin meningkatkan kinerja karyawan, maka disiplin kerja juga perlu ditingkatkan. Sesuai hasil penelitian Surajiyo dkk. (2021) menyatakan disiplin kerja diperlukan untuk mencapai tujuan sebuah perusahaan supaya kinerja karyawan menjadi efektif dan efisien.

Faktor lain juga perlu diperhatikan terhadap kinerja karyawan adalah fasilitas kerja. Salah satu faktor yang juga mempengaruhi kinerja karyawan selain disiplin kerja adalah fasilitas kerja. Hasil penelitian oleh Sirait (2013) menunjukkan kinerja karyawan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh fasilitas kerja, diperlukan adanya kesadaran dari setiap pihak dalam memelihara dan menggunakannya. Fasilitas kerja yang sudah disediakan harus dipelihara dan digunakan dengan baik dan maksimal. Hal ini bertujuan agar fasilitas kerja yang sudah disediakan oleh perusahaan dapat digunakan oleh karyawan dan dapat mendukung pekerjaan karyawan dengan lebih mudah.

Hasil penelitian Anam dan Rahardja (2017); dan Rafieq dan Febriati (2021) juga menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh fasilitas kerja. Semakin lengkap fasilitas kerja yang disediakan sebuah perusahaan akan bertambah meningkat pula kinerja karyawan. Sebuah perusahaan perlu menyediakan fasilitas kerja sesuai kebutuhan kerja karyawan, sehingga kinerja karyawan dapat meningkat.

Permasalahan rendahnya kinerja karyawan di CV Iniide ditunjukkan dengan data Jumlah Produksi Ayam CV Iniide Tahun 2020 kurang maksimal dan belum mencapai target yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Hal ini ditemukan permasalahan dari disiplin kerja karyawan yang kurang, seperti beberapa karyawan datang terlambat ketika masuk bekerja sehingga karyawan tidak bisa hadir mengikuti briefing pagi. Absensi masuk karyawan yang masih kurang juga ditunjukkan dengan data Absensi Kehadiran Karyawan CV Iniide Tahun 2020, absensi kehadiran karyawan masih terdapat karyawan yang tidak masuk tanpa keterangan maupun tidak masuk karena izin.

Faktor lain yang telah ditemukan yaitu permasalahan mengenai fasilitas kerja yang kurang, seperti kurang terawatnya fasilitas kerja yang digunakan dalam bekerja sehingga beberapa fasilitas kerja mengalami kerusakan dan menyebabkan kinerja karyawan terhambat dan kurang maksimal. Terhambatnya kinerja karyawan tersebut dikarenakan fasilitas kerja mengalami kerusakan dan para karyawan bekerja menjadi kurang maksimal. Kurang terawatnya fasilitas kerja yang dimiliki perusahaan menyebabkan beberapa peralatan berkarat dan mengalami kerusakan. Fasilitas kerja yang kurang lengkap juga jarang diperhatikan oleh pimpinan, sehingga beberapa karyawan masih membawa perlengkapan maupun peralatan pribadi untuk bekerja. Akibat dari permasalahan tersebut seringkali terjadi dan tidak segera terpecahkan, untuk memenuhi kewajiban dan tugas yang diberikan dari perusahaan kepada karyawan, menyebabkan kurang semangat menjalankan pekerjaan, hasil pekerjaan yang tidak mencapai target dan karyawan kurang tertarik terhadap tugas yang diberikan. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Fasilitas Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di CV Iniide”.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode korelasional. Sugiyono (2014, hlm.87) menyatakan “Metode korelasi adalah metode pertautan atau metode penelitian yang berusaha menghubungkan antara satu unsur/elemen dengan unsur/elemen lain untuk menciptakan bentuk dan wujud baru yang berbeda dengan sebelumnya”. Ketiga variabel menggunakan teknik pengumpulan data primer yaitu dengan angket. Teknik pengumpulan data sebagai pendukung dengan menggunakan analisis dokumen. Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah seluruh karyawan di CV Iniide berjumlah 58 karyawan. Sampel dalam penelitian diambil 58 karyawan atau seluruh karyawan di CV Iniide dengan teknik pengambilan sampel yaitu sampel jenuh. Sujarweni (2014, hlm.72) menyatakan “sampel jenuh merupakan teknik pengambilan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel”. Pengambilan data menggunakan angket dengan skala *likert* dilakukan analisis data dengan SPSS 25.0 adapun langkah-langkah dalam analisis data yaitu: 1) menyusun tabulasi, 2) uji prasyarat analisis, dan 3) uji hipotesis.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Hasil kuesioner terhadap 58 responden mengenai kinerja karyawan diperoleh Nilai Terendah (*Minimum*) 43; Nilai Tertinggi (*Maximum*) 68; *Mean* (M) 54,19; *Modus* (Mo) 52; *Median* (Me) 53; dan *Std. Deviation* 5,904. Berikut Tabel 1 tentang distribusi frekuensi variabel kinerja karyawan.

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Interval	F	%
43 – 46	3	5,17%
47 – 50	15	25,86%
51 – 54	18	31,03%
55 – 58	10	17,24%
59 – 62	5	8,62%
63 – 66	5	8,62%
67 – 70	2	3,45%
Jumlah	58	100%

Berdasarkan tabel 1, dapat disimpulkan nilai yang sering muncul pada kelas interval 51-54, dengan frekuensi 18 dan persentase 31,03%.

Berdasarkan kuesioner mengenai disiplin kerja terhadap 58 responden diperoleh hasil Nilai Tertinggi (*Maximum*) 58; Nilai Terendah (*Minimum*) 34; *Mean* (M) 47,03; *Median* (Me) 46; *Modus* (Mo) 46; dan *Std. Deviation* 4,296. Berikut tabel distribusi frekuensi variabel disiplin kerja:

Tabel 2*Distribusi Frekuensi Variabel Disiplin Kerja (X_1)*

Interval	F	%
34 – 37	1	1,72%
38 – 41	3	5,17%
42 – 45	17	29,31%
46 – 49	21	36,21%
50 – 53	11	18,97%
54 – 57	4	6,90%
58 - 61	1	1,72%
Jumlah	58	100%

Berdasar Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa nilai yang sering muncul pada kelas interval 46-49, dengan frekuensi 21 dan persentase 36,21%.

Variabel fasilitas kerja berdasarkan kuesioner terhadap 58 responden diperoleh hasil *Mean* (M) 52,76 *Median* (Me) 52; *Modus* (Mo) 49; Nilai Tertinggi (*Maximum*) 63; Nilai Terendah (*Minimum*) 44; dan *Std. Deviation* 5,202. Berikut tabel distribusi frekuensi variabel fasilitas kerja:

Tabel 3*Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas Kerja (X_2)*

Interval	F	%
44 - 46	5	8,62%
47 - 49	15	25,86%
50 - 52	13	22,41%
53 - 55	7	12,07%
56 - 58	6	10,34%
59 - 61	7	12,07%
62 - 64	5	8,62%
Jumlah	58	100%

Tabel 3 menunjukkan nilai yang sering muncul dapat disimpulkan pada interval 47-49, dengan frekuensi 15 dan persentase 25,86% selain itu interval 50-52 dengan frekuensi 13 dan persentase 22,41%.

Pengolah data menggunakan program SPSS 25.0 hasil uji normalitas nilai signifikansi sebesar $0,200 > 0,05$ menunjukkan keseluruhan data memiliki sebaran data yang normal. Sedangkan uji linieritas dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4*Hasil Uji Linieritas*

Variabel	Nilai Signifikansi
Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan	0,463
Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan	0,794

Berdasarkan perhitungan uji linieritas Tabel 4, diperoleh nilai Sig. $0,463 > 0,05$, menunjukkan terdapat hubungan linier kinerja karyawan (Y) dengan disiplin kerja (X_1) dan nilai Sig. sebesar $0,794 > 0,05$ menunjukkan terdapat hubungan yang linier kinerja karyawan (Y) dengan fasilitas kerja (X_2).

Tabel 5*Hasil Uji Multikolinieritas*

Model	VIF
Disiplin Kerja	1,287
Fasilitas Kerja	1,287

Berdasarkan uji multikolinieritas Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai VIF $X_1 = 1,287$ dan $X_2 = 1,287$. Berdasarkan nilai tersebut antara kedua variabel bebas tidak saling mempengaruhi karena nilai VIF < 10 .

Hasil uji hipotesis persamaan regresi linier berganda yaitu: $\hat{Y} = 0,604X_1 + 0,483X_2 + 0,323$. Hasil uji t menunjukkan disiplin kerja (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y) diperoleh $t_{hitung} 4,285 > t_{tabel} 2,004$, disimpulkan disiplin kerja (X_1) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y). Sedangkan untuk fasilitas kerja (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) diperoleh $t_{hitung} 4,145 > t_{tabel} 2,004$, disimpulkan fasilitas kerja (X_2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y). Uji F diperoleh hasil nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 33,633 > F_{tabel} 3,16$, dapat ditarik kesimpulan bahwa disiplin kerja (X_1) dan fasilitas kerja (X_2) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan (Y).

Hasil perhitungan koefisien determinasi (R_2) sebesar 0,55 yang berarti variabel disiplin kerja (X_1) dan fasilitas kerja (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 55%, sehingga diperoleh besarnya sumbangan efektif yang diberikan disiplin kerja (X_1) sebesar 28,1% dan fasilitas kerja (X_2) sebesar 26,9%.

Pembahasan

Hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi untuk disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di CV Iniide dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,285 > t_{tabel} 2,004$, maka H_0 ditolak sehingga ada pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

Disiplin kerja merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya. Mangkunegara (2013, hlm.129) menyatakan “disiplin kerja merupakan pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi”. Setelah dilakukan pengolahan skor dalam variabel disiplin kerja, skor yang dapat dicapai sebesar 69,17%, dengan jumlah nilai terendah pada item nomor 9 pada pernyataan “Saya selalu menaati peraturan yang sudah ditetapkan perusahaan.” Hal tersebut menunjukkan kurangnya karyawan dalam menaati peraturan sebuah perusahaan. Beberapa karyawan masih melanggar peraturan perusahaan sehingga terdapat karyawan yang izin tidak masuk bekerja/tidak masuk bekerja tanpa izin terlebih dahulu dan beberapa karyawan masih ada yang datang terlambat sehingga tidak bisa hadir pada briefing pagi. Apabila seluruh karyawan dapat menaati peraturan yang sudah ditetapkan perusahaan ketika bekerja, maka kinerja karyawan dapat lebih tinggi. Tingkat disiplin kerja sangat membantu dalam kinerja karyawan, seperti karyawan dapat mengarahkan dan mengendalikan perilakunya sehingga mampu melakukan pekerjaan dengan baik. Selain itu dengan disiplin kerja yang tinggi, perilaku karyawan akan sesuai dengan harapan sebuah perusahaan. Karyawan yang selalu memiliki disiplin kerja sanggup memotivasi dirinya sendiri untuk terus bergerak disiplin. Disiplin kerja menjadi salah satu penentu perilaku bekerja, disiplin kerja karyawan yang tinggi akan mampu menjalankan pekerjaan sesuai aturan. Hal ini menunjukkan pengaruh disiplin kerja yang dimiliki karyawan akan mempengaruhi perilaku dalam bekerja dan kerjanya

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Husain (2018) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh disiplin kerja. Hasil perhitungan untuk fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan di CV Iniide diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,145 > t_{tabel} 2,004$, H_0 ditolak sehingga ada pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan.

Fasilitas kerja merupakan juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Moenir (2015:121) menyatakan “fasilitas kerja atau fasilitas pelayanan atau adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu”. Fasilitas kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam penelitian ini merujuk pada pengolahan skor variabel fasilitas kerja, 73,28% adalah skor yang dapat dicapai dengan nilai terendah pada item nomor 29 pada pernyataan “Fasilitas AC/kipas angin berfungsi dengan baik”. Hal tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan fasilitas kerja karyawan harus lebih diperhatikan kembali. Beberapa karyawan seringkali mengeluh karena udara didalam ruangan ketika siang hari menjadi panas dan pengap sehingga tidak sedikit karyawan yang tidak nyaman bekerja ketika sudah siang hari. Apabila fasilitas yang sudah disediakan untuk kenyamanan karyawan seperti AC rutin dilakukan service berkala/kipas angin segera dilakukan service apabila mengalami kendala ketika

dinyalakan. Tingkat fasilitas kerja yang dimiliki perusahaan akan sangat membantu dalam kinerja karyawan, seperti fasilitas penunjang kesegaran ruangan untuk karyawan bekerja agar karyawan lebih nyaman dan fokus ketika bekerja. Selain itu dengan tingkat fasilitas kerja yang dimiliki, karyawan dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan harapan perusahaan. Perusahaan yang memiliki fasilitas kerja tinggi dapat menunjang pekerjaan yang dilakukan karyawan dengan lebih mudah dan nyaman, menunjukkan pengaruh fasilitas kerja yang dimiliki sebuah perusahaan sangat mempengaruhi kinerja karyawan.

Hasil penelitian Hazmi dan Nugraha (2021) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh fasilitas kerja.

Disiplin kerja dan fasilitas kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan di CV Iniide, terbukti dari besarnya sumbangan efektif kedua variabel sebanyak 55%. Disiplin kerja dan fasilitas kerja yang baik dan lengkap akan memberikan pengaruh tinggi terhadap kinerja karyawan.

Kesimpulan

Berdasarkan data yang sudah dianalisis, dapat disimpulkan yaitu ada pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di CV Iniide. Hasil tersebut dibuktikan dengan perhitungan uji t yaitu nilai $t_{hitung} 4,285 > t_{tabel} 2,004$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Ada pengaruh positif dan signifikan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan di CV Iniide. Hasil tersebut terbukti melalui perhitungan uji t yaitu nilai $t_{hitung} 4,145 > t_{tabel} 2,004$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Ada pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja dan fasilitas kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan di CV Iniide. Hal ini terbukti dari perhitungan nilai $F_{hitung} 33,633 > F_{tabel} 3,16$ nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Adapun saran yang diberikan peneliti kepada Pimpinan Perusahaan berdasarkan data yang diperoleh hendaknya terus memberikan himbauan kepada karyawan agar selalu taat terhadap aturan di perusahaan. Oleh karena itu, perlu memperjelas, memperketat peraturan dan sanksi yang sudah berlaku serta menjalankan sanksi tersebut dengan tegas kepada karyawan yang melanggar peraturan. Untuk fasilitas yang dimiliki perusahaan dapat dilakukan rapat rutin untuk meninjau kembali fasilitas-fasilitas kerja karyawan yang memerlukan perbaikan ataupun pembaruan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu saran lain kepada Karyawan untuk merubah perilaku yang menyimpang dari aturan perusahaan agar perusahaan juga dapat mencapai tujuan yang ditetapkan dengan lebih mudah. Untuk kurangnya fasilitas yang masih dimiliki perusahaan disarankan karyawan memaksimalkan penggunaan fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan dan memberikan saran kepada kepala/penanggung jawab sub bagian masing-masing agar dilakukan perbaikan/pembaruan apabila terdapat fasilitas kerja yang bermasalah/kurang optimal, sehingga karyawan dapat bekerja secara maksimal dan kinerja karyawan semakin meningkat.

Daftar Pustaka

- Anam, K., & Rahardja, E. (2017). Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Non Fisik dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah). *Diponegoro Journal Of Management*, 6(4), 1-11
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga.
- Hazmi, C. R. V. A., & Nugraha, J. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Pegawai di PT Kawan Lama Sejahtera Surabaya. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 282-297
- Husain, B. A. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Pada PT. Bank Danamon Tbk Cabang Bintaro). *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 1(1)
- Iptian, R., Zamroni, Z., & Efendi, R. (2020). The Effect of Work Discipline and Compensation on Employee Performance. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(8)
- Rafieq, M., & Febriati, C. (2021). Effect of work climate and work facilities on employee performance at class I agricultural quarantine center Bandar Lampung. *Saburai International Journal of Social Sciences and Development*, 5(2), 67-76.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara

- Peng, X., Lee, S., & Lu, Z. (2020). Employees' perceived job performance, organizational identification, and pro-environmental behaviors in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 1-10
- Putra, I. W. A. P., & Indrawati, A. D. (2015). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV Agung Motor I di Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(10), 2982-3011.
- Sirait, G. (2013). Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada SMA Negeri 8 Bengkong Batam. *CBIS Journal*, 1(2), 109-121
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Pendekatan Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Surajiyo, S., Suwarno, S., Kesuma, I. M., & Gustiherawati, T. (2021). The Effect of Work Discipline on Employees Performance with Motivation as a Moderating Variables in the Inspectorate Office of Musi Rawas District. *International Journal of Community Service & Engagement*, 2(1), 1-12.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Pustaka Baru Press
- Vosloban, R. I. (2012). The Influence of the Employee's Performance on The Company's Growth-A Managerial Perspective. *Procedia Economics and Finance* 3, 660-665

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bulu

Erla Pratina Oktadevi*, Anton Subarno, Winarno Winarno

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: erlapratina.oktdvi@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada PATEN, upaya mengatasi kendala yang terjadi dan upaya pengembangan yang akan dilakukan pada PATEN. Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Bulu Kabupaten Sukoharjo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh dari informan, dokumen, tempat dan peristiwa. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive dan snowball sampling. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan metode untuk menguji keabsahan data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dan komunikasi pada PATEN di Kecamatan Bulu masih mempunyai kendala seperti pegawai yang kurang kompeten dalam mengoperasikan teknologi, kurangnya motivasi pegawai dan server yang sering error. Oleh karena itu, upaya berupa pelatihan dan pemberian reward dinilai penting sebagai kunci dalam menyelesaikan permasalahan terkait kompetensi dan motivasi pegawai serta upaya berkoordinasi dengan pengelola sistem pusat untuk mengatasi server error. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada PATEN masih belum optimal.

Kata Kunci : PATEN; pemanfaatan; teknologi

Abstract

This study aims to determine the implementation of the utilization of information and communication technology in PATEN, efforts to overcome the obstacles that occur and development efforts that will be carried out on PATEN. The research was conducted at the Bulu District Office, Sukoharjo Regency. This research uses descriptive qualitative with a case study approach. Data was obtained from informants, documents, places and events. The sampling technique used purposive and snowball sampling. This study uses triangulation of sources and methods to test the validity of the data. The results of this study indicate that implementing information and communication technology in PATEN in Bulu District still has obstacles, such as employees who are less competent in operating technology, lack of employee motivation and servers that often an error. Therefore, efforts in the form of training and giving rewards are considered important as the key in solving problems related to employee competence and motivation and efforts to coordinate with the central

*Corresponding author

Citation in APA style: Oktadevi, E.P, Subarno, A., & Winarno. (2023). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bulu. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(4), 336-344.

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64787>

system manager to overcome server errors. This study concludes that using information and communication technology in PATEN is still not optimal.

Keywords: technology; utilization; PATEN

Received August 08, 2022; Accepted September 06, 2022; Published Online July 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64787>

Pendahuluan

Teknologi informasi dan komunikasi kini telah digunakan secara luas dalam semua aspek kehidupan sehari-hari dan telah mendorong perubahan besar pada peradaban manusia yang semula berada pada era industri kini telah beralih ke era informasi. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan salah satu elemen utama bagi keberhasilan organisasi karena perannya yang penting dalam proses pengambilan keputusan dan tidak dapat terpisahkan dari kegiatan manusia (Alhalalmeh, 2018). Menurut Huda (2020) TIK didefinisikan sebagai semua kegiatan yang berkaitan dengan pemrosesan, manipulasi, pengelolaan, dan transmisi informasi melalui media. Penyelesaian tugas sehari-hari dan pekerjaan kantor pun menjadi semakin mudah, cepat, akurat dan efisien dengan bantuan berbagai perangkat TIK seperti telepon, internet, laptop, komputer, dan lain sebagainya. Dalam kegiatan administrasi pada pemerintahan ada banyak pekerjaan yang telah digantikan oleh sistem, seperti pekerjaan surat-menyurat.

Seiring berkembangnya teknologi kegiatan surat-menyurat yang semula masih menggunakan sistem manual kini dapat diringkas dengan cara mengetik surat menggunakan aplikasi dan mengirim surat ke individu dan institusi tertentu menggunakan *email*. Menurut Gafar (2013) pemanfaatan teknologi informasi harus digunakan untuk menaikkan kinerja pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Andani dkk. (2020) juga menjelaskan bahwa melalui penggunaan teknologi informasi memudahkan pegawai dalam berkomunikasi, mempersingkat pekerjaan, dan membantu organisasi atau institusi dalam memberikan informasi kepada khalayak melalui internet. Peran internet adalah sebagai entitas berupa teknologi informasi yang memungkinkan pemerintah berinteraksi langsung dengan masyarakat tanpa dibatasi ruang dan waktu (Pratama dkk., 2015). Maka dari itu, pemanfaatan TIK perlu dioptimalkan di setiap kantor atau instansi, karena dapat mempersingkat proses penyampaian informasi yang bersifat global dan memiliki tingkat keterbukaan yang tinggi.

Kecamatan Bulu merupakan salah satu Kecamatan yang telah menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), PATEN merupakan program pelayanan publik yang diselenggarakan untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi setiap kantor atau badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan yang baik dibutuhkan pegawai yang berkualitas, berpengetahuan, berdaya saing dan dapat memantau/mengevaluasi arus TIK agar proses pelayanan berjalan secara efektif dan efisien (Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, 2010).

Hasil pengamatan awal yang telah peneliti lakukan di Kecamatan Bulu terlihat adanya permasalahan seperti kurangnya keterampilan pegawai dalam mengoperasikan perangkat TIK, kurangnya motivasi pegawai dalam meningkatkan kompetensi diri, pegawai belum memahami secara menyeluruh tentang fitur-fitur pada komputer yang menunjang pelayanan administrasi, dan server yang sering *error* sehingga pemanfaatan TIK dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bulu belum optimal.

Penerapan teknologi informasi pada setiap organisasi atau institusi tentunya memiliki tujuan yang berbeda-beda sesuai bidangnya masing-masing guna menunjang kepentingan usaha organisasi tersebut. Selain itu, teknologi informasi telah menjadi penggerak utama bagi aktivitas perkantoran dan telah memberikan kontribusi penting bagi perubahan-perubahan mendasar dalam struktur, operasi dan

manajemen organisasi, serta adanya teknologi telah memberikan kemudahan yang dapat dirasakan oleh semua orang. Salah satu peran pemanfaatan TIK dalam suatu organisasi atau instansi yaitu dapat memperkuat peran sumber daya manusia (pegawai), utamanya dalam menyajikan informasi tentang suatu tugas atau proses (Kadir, 2014).

Pada pelaksanaan pemanfaatan teknologi tentu membutuhkan pegawai yang memiliki keterampilan dalam mengoperasikan perangkat teknologi yang ada. Keterampilan TIK adalah kemampuan mengenai bagaimana cara untuk menggunakan teknologi dalam kegiatan administrasi maupun kegiatan sehari-hari yang mendukung kinerja pegawai. Oleh karena itu, untuk dapat memaksimalkan pemanfaatan teknologi dalam kegiatan pelayanan administrasi dibutuhkan pula keterampilan yang mumpuni dari pegawai dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, pelayanan administrasi perlu didukung oleh perangkat teknologi, baik software maupun hardware yang sesuai dengan kebutuhan (Purba, 2020). Susanto (2013) mengungkapkan bahwa secara garis besar komponen dari teknologi informasi terdiri atas perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan manusia (*brainware*). Ketiga komponen tersebut menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dan saling bergantung antar satu sama lain.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Bulu, Kabupaten Sukoharjo. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Desain penelitian tersebut dipilih sesuai dengan perumusan masalah yang fokus tujuan penelitiannya yaitu mengenai pemanfaatan TIK dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bulu, kemudian dianalisis apakah pemanfaatan TIK tersebut sudah berjalan optimal ataukah belum. Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data-data yang diperoleh melalui informan wawancara, observasi, dan kumpulan foto dokumentasi serta berkas pendukung lainnya. Sumber data penelitian yaitu narasumber (informan), lokasi, peristiwa, dan dokumentasi.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk teknik uji validitas data dalam penelitian menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Adapun tahapan dalam analisis data tersebut meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Di Akhir penelitian, kesimpulan dalam penelitian studi kasus ini hanya berlaku untuk kasus tersebut karena setiap kasus memiliki keunikan dan karakteristik sendiri yang berbeda dengan kasus lainnya.

Hasil Dan Pembahasan

Penelitian ini mengulas tentang pemanfaatan TIK dalam PATEN di Kecamatan Bulu, Kabupaten Sukoharjo. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dengan informan dan dokumentasi di Kantor Kecamatan Bulu, hasil penelitian dideskripsikan sebagai berikut:

Hasil penelitian

Pelaksanaan pemanfaatan TIK dalam PATEN di Kecamatan Bulu

Pemanfaatan TIK di Kecamatan Bulu dimaksudkan untuk meningkatkan kegiatan-kegiatan dalam pelayanan publik yang berkualitas dengan sumber daya manusia (SDM) yang profesional. TIK adalah sebuah sarana penunjang yang membantu dalam menyelesaikan pekerjaan pegawai, baik dalam bidang perkantoran maupun tugas-tugas lain. Kecamatan Bulu telah menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan turut mengadopsi TIK yang ada. Penerapan PATEN ini telah membuat seluruh jenis pelayanan dapat terselesaikan dalam satu pintu (*one door service*) sehingga masyarakat tidak lagi dihadapkan lagi pada alur birokrasi yang rumit dan menghabiskan waktu yang lama.

Berkat pemanfaatan TIK dalam PATEN membuat penyelesaian pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan disampaikan bahwa pemanfaatan TIK dalam PATEN di Kecamatan Bulu telah memanfaatkan perangkat komputer yang terdiri dari perangkat keras

(*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) pada sebagian besar kegiatan pelayanan administrasi telah berjalan sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan pun menjadi lebih cepat, efektif dan efisien.

Adapun komponen teknologi informasi yang mendukung pelayanan di kecamatan ada 3 yakni sebagai berikut: a) Segi perangkat keras (*hardware*), jenis perangkat keras yang digunakan untuk membantu pelaksanaan PATEN yaitu komputer, *keyboard*, *mouse*, *printer*, *harddisk*, *printer*, *flashdisk*, *SignatureGem*, *Fingerprint Scanner*, *Iris Scanner*, kamera, dan ponsel. b) Segi perangkat lunak (*software*), perangkat lunak yang digunakan dalam PATEN ialah *Microsoft Excel*, aplikasi SIAK Terpusat, aplikasi E-KTP BEnroller-*diagnostic tool*, dan aplikasi *SmartGov*. c) Segi manusia (*brainware*), pegawai yang bertugas dalam pelayanan di Kecamatan Bulu ada 6 orang dan masing-masing dapat mengoperasikan komputer. Pegawai sangat berperan penting dalam mengoptimalkan perangkat yang dimiliki serta berperan sebagai pelaksana pelayanan mulai dari proses pengurusan hingga dokumen diterbitkan karena tanpa adanya pegawai proses pelayanan menjadi rumit dan lama.

Jenis layanan yang dilayani di Kecamatan Bulu antara lain pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Pindah Penduduk, Dispensasi Nikah, Surat Keterangan Miskin, Pengantar BPJS, Pengantar SKCK, dan Pelayanan PBB. Berdasarkan hasil observasi, kategori pelayanan PATEN di Kecamatan Bulu tersebut dibagi menjadi 3 loket yaitu pelayanan umum, pelayanan PBB dan pelayanan Dukcapil dengan masing-masing loket terdiri dari 2 orang pegawai yang bertugas.

Pemanfaatan TIK pada bagian pelayanan umum yaitu untuk mengelola surat masuk dan keluar dengan menggunakan *software Microsoft Excel* serta melayani proses legalisasi surat. Pelayanan legalisasi dan pengurusan surat yang dilayani diantaranya pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Pindah Penduduk, Dispensasi Nikah, Surat Keterangan Miskin, Pengantar BPJS, Pengantar SKCK, dan Pelayanan PBB.

Pelayanan PBB di Kecamatan Bulu melayani pengurusan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Untuk melakukan pelayanan PBB pegawai menggunakan aplikasi *SmartGov*. *SmartGov* merupakan aplikasi yang memberikan kemudahan dalam memproses berbagai macam pengelolaan pajak seperti pelayanan pajak, PBB, BPHTB, laporan pajak dan layanan pajak lainnya, namun di Kecamatan Bulu ini aplikasi tersebut hanya difokuskan pada pengelolaan pelayanan PBB. Aplikasi *SmartGov* sangat memudahkan pegawai untuk menginput data dan menghitung jumlah pembayaran pajak masyarakat dengan didukung oleh perangkat komputer yang memadai.

Pelayanan Dukcapil di Kecamatan Bulu melayani pengurusan KK dan perekaman data KTP. Untuk pelayanan Dukcapil sendiri menggunakan 2 aplikasi, yaitu aplikasi SIAK Terpusat dan E-KTP BEnroller-*diagnostic tool*. Aplikasi SIAK Terpusat adalah sistem digitalisasi berupa *software* aplikasi khusus dari pemerintah yang digunakan untuk menginput dan mengolah data kependudukan dan pencatatan sipil agar pelayanan administrasi kependudukan (Admindex) dapat terkoneksi daring secara *online*, sedangkan aplikasi E-KTP BEnroller-*diagnostic tool* adalah aplikasi yang digunakan untuk menginput data identitas diri para pemohon dalam pembuatan KTP.

Berdasarkan hasil pengamatan langkah yang dilakukan apabila masyarakat ingin melakukan pembaharuan KK maka operator pelayanan tinggal masuk (*login*) pada aplikasi SIAK Terpusat dengan memasukkan nomor KK yang akan diurus lalu mengganti data sesuai dengan kebutuhan. Selanjutnya operator mengklik bagian *print* dan KK yang baru sudah jadi. Estimasi waktu yang digunakan untuk pengurusan KK di Kecamatan Bulu adalah paling lama 3 hari. Meskipun pengurusan KK dapat selesai dalam waktu sehari, namun estimasi waktu tersebut digunakan sebagai antisipasi apabila terjadinya masalah pada server. Sesuai dengan Permendagri No. 109 Tahun 2019, pencetakan dokumen ADMINDEX tidak menggunakan Blangko seperti biasanya (*Security Printing*), akan tetapi menggunakan kertas HVS A4 80 gram berwarna putih.

Aplikasi E-KTP BEnroller-*diagnostic tool* sangat memudahkan pegawai dalam menginput data diri pemohon. Untuk dapat mengoperasikan aplikasi tersebut pegawai yang bertugas telah memiliki *User Id* dan *password* khusus, sehingga keamanan data dapat terjamin. Data yang dibutuhkan dalam perekaman KTP yaitu perekaman tanda tangan, sidik jari (*fingerprint*), dan iris mata penduduk. Kedua aplikasi yang digunakan pada pelayanan Dukcapil sangat memudahkan pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan menjamin keamanan data-data yang ada.

Upaya mengatasi kendala dalam pemanfaatan TIK pada PATEN di Kecamatan Bulu

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah digunakan secara luas dalam semua aspek kehidupan sehari-hari. Dalam PATEN, TIK adalah alat yang vital digunakan untuk memberikan pelayanan yang efisien bagi masyarakat. Pemanfaatan TIK pada PATEN di Kecamatan Bulu sudah berjalan sesuai dengan kebutuhan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang terjadi, yaitu:

a. Pegawai kurang kompeten dalam mengoperasikan TIK

Bersumber dari keterangan dari beberapa informan, kendala yang terjadi berasal dari segi sumber daya manusia (*brainware*) dan perangkat lunak (*software*). Salah satu kendala yang terjadi dari SDM adalah pegawai kurang terampil (kompeten) dalam mengoperasikan TIK khususnya perangkat komputer. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah kurangnya kompetensi pegawai dalam mengoperasikan teknologi yaitu dengan belajar secara mandiri (otodidak) terkait pengoperasian komputer, bertanya dengan pegawai lain yang lebih paham maupun mengikuti pelatihan/seminar di luar agenda kantor.

b. Kurangnya motivasi pegawai dalam meningkatkan kompetensi diri

Merasa cukup dan puas akan keterampilan yang dimiliki menyebabkan pegawai tidak mau/enggan untuk meningkatkan kompetensi diri. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hal tersebut yaitu dilakukan pemberian motivasi bagi pegawai secara verbal ketika proses rapat evaluasi kerja yang dilakukan ± 1-2 kali dalam sebulan. Rapat tersebut bertujuan untuk menjembatani antar Kepala Kecamatan dengan para pegawai dalam menyampaikan aspirasinya maupun kendala yang dihadapi, sehingga kedepannya akan lebih baik lagi. Belum adanya pelaksanaan pemberian *reward* bagi pegawai menjadi salah satu sebab kurangnya motivasi pegawai.

c. Server yang sering *error*

Server *error* ini terjadi tidak menentu, bisa karena server memang sedang *error* dari pusat atau sedang diakses oleh banyak orang di waktu yang sama. Ini terjadi karena aplikasi tersebut juga digunakan oleh beberapa daerah lain dalam pelayanan yang sama. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut adalah dengan melakukan *reload* halaman *website*, memeriksa jaringan internet dan menutup halaman *website* lalu dibuka kembali beberapa waktu kemudian. Apabila masih *error* maka kami langsung melaporkan keadaan tersebut ke dinas pusat melalui ponsel agar dapat segera ditangani.

Upaya pengembangan yang akan dilakukan pada PATEN di Kecamatan Bulu

Kedepannya Kepala Kecamatan Bulu berencana untuk mengaplikasikan TIK pada setiap jenis pelayanan dan melakukan inovasi penggunaan tanda tangan elektronik sehingga proses pelayanan tidak membutuhkan waktu yang lama. Hal ini mengingat Kepala Kecamatan tidak selalu berada di kantor atau sedang dinas luar sehingga adanya tanda tangan elektronik ini akan memudahkan proses pelayanan dan menjamin kepastian waktu pelayanan. Selain itu, upaya pengembangan yang akan dilakukan lainnya adalah pada peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ada di Kecamatan, baik melalui program-program pelatihan maupun pengadaan mekanisme *reward* bagi pegawai.

Pembahasan

Pelaksanaan pemanfaatan TIK dalam PATEN di Kecamatan Bulu

Kecamatan Bulu telah menerapkan PATEN dengan turut mengadopsi perkembangan TIK dalam rangka mendekatkan pelayanan yang ada kepada masyarakat. Penerapan teknologi dalam PATEN telah membuat seluruh jenis pelayanan mudah terselesaikan melalui satu pintu (*one door service*), sehingga masyarakat tidak perlu lagi menghadapi alur birokrasi yang rumit dan memakan waktu. TIK sangat membantu pekerjaan manusia dengan menciptakan beberapa perubahan mendasar pada suatu organisasi (Andani dkk., 2020).

Adanya pemanfaatan teknologi dalam PATEN dapat meningkatkan produktivitas pegawai dalam pelaksanaan pelayanan karena pekerjaan yang dilakoninya menjadi lebih gesit. Selaras dengan pendapat yang dikemukakan oleh Ristiawan (2015) pemanfaatan TIK membantu memudahkan proses pelaksanaan suatu pekerjaan menjadi efektif dan efisien. Kemudahan dan keefektifan dalam proses pelayanan akan menjadikan masyarakat puas atas pelayanan yang diberikan.

Pemanfaatan TIK di Kecamatan Bulu dirancang untuk meningkatkan program penyelenggaraan kegiatan pelayanan yang berkualitas dengan sumber daya manusia (*brainware*) yang cakap di bidangnya. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas maka dibutuhkan pegawai yang berpengetahuan, berkualitas, berkapasitas, berdaya saing dan mampu mengikuti atau mengimbangi arus perkembangan TIK.

Berdasarkan hasil penelitian, kegiatan pemanfaatan TIK dalam PATEN di Kecamatan Bulu, Kabupaten Sukoharjo telah menggunakan perangkat komputer. Pemanfaatan perangkat komputer tersebut sebagai sarana untuk meningkatkan kegiatan pelayanan menjadi cepat, efektif dan efisien. Susanto (2013) mengungkapkan bahwa secara garis besar komponen dari teknologi informasi terdiri atas perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan manusia (*brainware*). Dalam pelayanan administrasi perlu didukung perangkat teknologi baik *software* ataupun *hardware* yang sesuai sehingga kualitas pelayanan administrasi dapat meningkatkan (Purba, 2020).

Adapun jenis perangkat keras yang digunakan untuk membantu pelaksanaan PATEN yaitu komputer, *keyboard*, *mouse*, *printer*, *harddisk*, *printer*, *flashdisk*, *SignatureGem*, *Fingerprint Scanner*, *Iris Scanner*, kamera, dan ponsel. Untuk perangkat lunak (*software*) yang digunakan ialah *Microsoft Excel*, aplikasi SIAK Terpusat, aplikasi E-KTP BEnroller-*diagnostic tool*, dan aplikasi *SmartGov*. Perangkat keras dan perangkat lunak tersebut berfungsi sebagai alat yang membantu penyelesaian proses pelayanan di Kecamatan Bulu, baik pada pelayanan umum, pelayanan PBB, maupun pelayanan Dukcapil sehingga pelayanan tidak memakan waktu lama.

Untuk dapat mengoptimalkan perangkat yang dimiliki dibutuhkan sumber daya manusia yang mampu mengoperasikannya. Pegawai mempunyai peran penting dalam pelaksanaan pelayanan yang berkualitas dimana pegawai bertindak mengurus semua hal yang berhubungan dalam proses pelayanan hingga dokumen selesai. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Padil (2016) lembaga atau organisasi membutuhkan staf yang berkualitas tinggi untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Tanpa adanya pegawai yang mumpuni maka proses pelayanan tidak akan berjalan dengan baik.

Pemanfaatan aplikasi-aplikasi di Kecamatan Bulu, baik pada pelayanan umum, PBB maupun Dukcapil telah memberikan sejumlah manfaat dalam terlaksananya proses pelayanan. Manfaat yang dirasakan oleh pegawai selaku pihak pelaksana pelayanan diantaranya berupa kemudahan dalam hal penginputan data permohonan, keefektifan pelayanan, dan peningkatan produktivitas pegawai dalam penyelesaian pekerjaan.

Upaya mengatasi kendala dalam pemanfaatan TIK pada PATEN di Kecamatan Bulu

Pemanfaatan TIK pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bulu yang dilakukan untuk membantu pelaksanaan kegiatan pengurusan pelayanan masih memiliki beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Kendala yang terjadi sebagai berikut:

Pertama, kurangnya kompetensi pegawai terjadi karena pegawai merasa cukup akan kemampuan yang dimiliki dan cenderung enggan mengembangkan kemampuan yang dimilikinya dalam mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam proses pelayanan. Keadaan tersebut terjadi karena pola kebiasaan pengadministrasian yang masih kurang menganggap penting peranan TIK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Seirama dengan pendapat Mukhsin (2020), bahwa peranan TIK tidak hanya dapat meningkatkan kualitas pelayanan namun juga bermanfaat untuk proses pengolahan data guna mendukung proses pengambilan keputusan.

Upaya yang dilakukan pegawai untuk mengatasi masalah kurangnya kompetensi pegawai dalam mengoperasikan teknologi yaitu dengan belajar secara mandiri terkait pengoperasian komputer, bertanya dengan pegawai lain yang lebih paham maupun mengikuti pelatihan/seminar di luar agenda kantor. Menurut Gultom dan Saragih (2019) pelatihan bertujuan untuk memberikan keterampilan dan pengetahuan bagi pegawai agar dapat meningkatkan kinerjanya sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih efektif dan efisien.

Penyelenggaraan pelatihan TIK perlu untuk dilakukan pada tiap pegawai pelaksana yang menangani kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat agar pelayanan semakin efektif dan efisien. Kendala terkait kompetensi sumber daya manusia ini jauh lebih sulit untuk dipecahkan karena tidak mudah untuk mengubah pola kebiasaan dari seseorang agar mau terus meningkatkan kemampuan yang

dimilikinya. Pola kebiasaan tersebut dapat diubah dan dibentuk melalui program pengembangan maupun peningkatan kompetensi yang relevan dengan pekerjaannya. Namun, keberhasilan suatu program pengembangan tersebut tergantung pada kecakapan pribadi masing-masing pegawai dalam mengimplementasikan-nya.

Kedua, kurangnya motivasi pegawai dalam meningkatkan kompetensi diri. Pengetahuan tentang dasar-dasar TIK yang dimiliki oleh masing-masing pegawai membuat beberapa pegawai cenderung merasa cukup dan puas akan keterampilan yang dimiliki, sehingga menyebabkan mereka tidak mau atau enggan untuk meningkatkan kompetensi diri. Menurut Ena dan Djami (2020) motivasi diartikan sebagai segala hal yang dapat menimbulkan dorongan atau semangat dari dalam diri seseorang guna mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Upaya yang telah dilakukan Kecamatan Bulu dalam mengatasi kurangnya motivasi pegawai hanya sebatas pemberian arahan dan motivasi secara verbal kepada seluruh pegawai yang dilakukan oleh Kepala Kecamatan melalui rapat rutin bulanan.

Belum adanya pelaksanaan pemberian *reward* bagi pegawai menjadi salah satu sebab kurangnya motivasi pegawai. Pemberian *reward* bagi pegawai menjadi suatu bentuk apresiasi atas capaian kerja atau inovasi yang sudah dilakukan oleh pegawai. Seirama dengan pendapat Mardiana dan Saleh (2021) bahwa pemberian *reward* menjadi salah satu bentuk perhatian positif dari pimpinan untuk mendorong dan memotivasi pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik.

Ketiga, server yang sering error. Selain kendala mengenai sumber daya manusia (*brainware*), kendala lain juga terjadi pada perangkat lunak (*software*) yaitu server yang sering *error*. *Server error* dapat terjadi sewaktu-waktu, penyebabnya bisa karena server memang sedang *error* dari pusat atau sedang diakses oleh beberapa daerah lain dalam pelayanan yang sama dan diwaktu yang sama. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho dan Kartadie (2016) bahwa kegagalan sebuah server terjadi ketika server yang digunakan terlalu sibuk atau melebihi kapasitas penggunaan. Ketika server di sistem sedang mengalami *error* maka pengoperasian suatu aplikasi tidak akan berjalan maksimal dan akan berdampak pada tertundanya suatu proses pelayanan. Koordinasi dengan pihak pengelola sistem pusat dalam mengatasi server *error* dirasa menjadi upaya terbaik untuk mengatasi kendala ini.

Upaya pengembangan yang akan dilakukan pada PATEN di Kecamatan Bulu

Upaya pengembangan yang akan dilakukan dalam PATEN di Kecamatan Bulu ada empat. Pertama, pengaplikasian TIK di setiap jenis pelayanan dan penggunaan tanda tangan elektronik. Inovasi teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah memainkan peran kunci dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di era digital saat ini (Fathony dkk., 2021). Untuk itu, kedepannya Kecamatan Bulu berupaya untuk mengaplikasikan TIK pada setiap jenis pelayanan dan menggunakan tanda tangan elektronik sehingga proses pelayanan tidak membutuhkan waktu yang lama.

Implementasi terkait penggunaan tanda tangan elektronik ini dapat dioptimalkan untuk memudahkan proses pengesahan dokumen yang semula menggunakan tanda tangan dan cap manual. Sejalan dengan ungkapan Yuniati dan Sidiq (2020) penggunaan tanda tangan elektronik atau digital memiliki kelebihan yaitu tanda tangan tidak bisa dipalsukan, ditiru bahkan dijiplak orang lain sehingga penggunaannya dapat dipertanggungjawabkan dan terjamin keasliannya. Selain itu, adanya tanda tangan elektronik dapat memangkas waktu pelayanan karena kepala kecamatan tidak selalu berada di kantor sehingga pelaksanaan pelayanan tetap efektif dan efisien.

Kedua, pemberian pelatihan atau seminar bagi pegawai. Peningkatan kualitas pegawai dapat dilakukan dengan mengikuti pelatihan maupun seminar tentang pengoperasian teknologi khususnya komputer. Tujuan peningkatan kualitas pegawai kaitannya dengan teknologi ialah untuk membantu mengatasi kesenjangan sikap, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki masing-masing pegawai. Didukung oleh penelitian yang dilakukan Andani dkk. (2020) bahwa kegiatan seminar sangat diperlukan untuk menunjang keterampilan petugas pelaksana administrasi. Selaras dengan pendapat Nda dan Fard (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “*The Impact of Employee Training and Development on Employee Productivity*” bahwa dampak positif dari adanya pelatihan adalah meningkatkan produktivitas kerja pegawai. Oleh karena itu, kegiatan pelatihan maupun seminar harus diikuti oleh pegawai secara berkala agar kemampuan dan keterampilan yang ada dalam diri pegawai semakin meningkat sehingga meningkat pula produktivitas pelayanan yang ada.

Ketiga, pelaksanaan pemberian *reward* bagi pegawai. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk apresiasi sekaligus memotivasi pegawai agar terus meningkatkan kinerja dan kemampuannya guna menunjang pelaksanaan pelayanan. Seirama dengan pendapat Mardiana dan Saleh (2021) bahwa pemberian *reward* menjadi salah satu bentuk perhatian positif dari pimpinan untuk mendorong dan memotivasi pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Hayati dan Yulianto (2021) bahwa pengadaan *reward* dapat memotivasi dan meningkatkan produktivitas pegawai. Dari kedua pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa selain dapat memotivasi pegawai, pemberian *reward* juga dapat meningkatkan produktivitas kinerja pegawai.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pemanfaatan TIK dalam PATEN di Kecamatan Bulu, Kabupaten Sukoharjo, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pemanfaatan TIK dalam PATEN di Kecamatan Bulu sudah berjalan sesuai dengan kebutuhan. Pelayanan di Kecamatan Bulu dibagi menjadi 3 loket yaitu Pelayanan Umum, Pelayanan PBB dan Pelayanan Dukcapil. Pada pelaksanaannya, setiap jenis pelayanan administrasi telah didukung oleh komponen dari teknologi informasi yaitu komponen manusia (*brainware*), perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Manfaat yang dirasakan oleh pegawai selaku pihak pelaksana pelayanan diantaranya berupa kemudahan dalam hal penginputan data permohonan, keefektifan pelayanan, dan peningkatan produktivitas pegawai dalam penyelesaian pekerjaan. Namun, adanya keterbatasan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi, kurangnya motivasi pegawai dalam meningkatkan kompetensi diri serta kendala server yang sering *error* menjadikan pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bulu masih belum optimal. Adapun upaya-upaya pengembangan yang akan dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi serta mengoptimalkan pelaksanaan PATEN yakni mengaplikasikan TIK pada setiap jenis pelayanan dan inovasi penggunaan tanda tangan elektronik, pemberian pelatihan atau seminar bagi pegawai, dan pemberian *reward* bagi pegawai.

Daftar Pustaka

- Alhalalmeh, M. I. (2018). Impact of Benefits and Barriers of Implementing Human Resources Information System on Staff Performance at Al-Balqa Applied University. *International Journal of Business and Management*, 13(10), 47-53. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v13n10p47>
- Andani, U. D., Ninghardjanti, P., & Susantiningrum. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelaksanaan Administrasi di Kelurahan (Studi Kasus di Kelurahan Kadipiro). *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 4(1), 72-83
- Ena, Z., & Djami, S.H. (2020). Peranan Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Minat Personel BHABINKAMTIBNAS Polres Kupang Kota. *Jurnal Among Makarti*, 13(2), 68-77
- Fathony, M. R., Muradi & Sagita, N. I. (2021) Pemanfaatan teknologi Informasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publi di Lingkungan Pemerintahan Kota Bandung. *Jurnal Agregasi: Aksi reformasi Government dalam Demokrasi*, 9(2), 118-130.
- Gafar, T. F. (2013). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*E-Government*) dalam Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal ABOACEN*, 1(2), 1-24. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.22435.76322>
- Gultom, E. I. K., & Saragih, M. (2019). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Siantar Utara Kota Pematangsiantar. *Jurnal AccUsi: Jurnal Of Accounting USI*, 1(1), 47-54.
- Hayati, N., & Yulianto, E. (2021). Efektivitas Pelatihan Dalam Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Jurnal Civics and Social Studies*, 5(1), 98-115.

- Huda, I. A. (2020). Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Terhadap Kualitas Pembelajaran Di Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 1(2), 143-149
- Kadir, A. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi*. Andi Offset
- Mardiana, A., & Saleh, A. (2021). Pemberian *Reward* Terhadap Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan Dalam Perspektif Islam. *Mutawazin Jurnal Ekonomi Syariah IAIN Sultan Amai Gorontalo*, 2(1), 1-14
- Mukhsin, M. (2020). Peranan Teknologi Informasi dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa dalam Publikasi Informasi Desa di Era Globalisasi. *Teknokom*, 3(1), 7-15
- Nda, M., & Fard, R. (2013). The Impact of Employee Training and Development on Employee Productivity. *Global Institute for Research & Education*, 2(6), 9193.
- Nugroho, M. A., & Kartadie, R. (2016). Analisis Kinerja Penerapan Container untuk Load Balancing Web Server. *Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika*, 1(2), 7-15
- Padil, R. A. (2016). Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan. *Journal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 442-454
- Pratama, R. H., Hakim, A., & Shobaruddin, M. (2015). Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (*e-RT/RW*) (Studi *e-Government* di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik*. 3(12), 2128-2134.
- Purba, K. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada UPT Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 32-55.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, (2010)
- Ristiawan, H. (2015). Analisis *User Website* Pemerintah Untuk Pengembangan *Website* berbasis Citizen Centric. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*. 4(2), 122-135
- Susanto, A. (2013). *Sistem Informasi Akuntansi*. Lingga Jaya
- Yuniati, T., & Sidiq, M. F. (2020). Literature Review: Legalisasi Dokumen Elektronik Menggunakan Tanda Tangan Digital Sebagai Alternatif Pengesahan Dokumen di Masa Pandemi. *Jurnal RESTI Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi*, 4(6)

Penerapan aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” di Kota Surakarta

Nadya Yanika Oentari Putri*, Anton Subarno, Nur Rahmi Akbarini

Pendidikan Administrasi Perkantoran , Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: yanikanadya@gmail.com,

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui: 1) Penyelenggaraan Dukcapil Dalam Genggaman pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, 2) Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Dukcapil Dalam Genggaman, 3) Upaya yang dilakukan oleh Dinas Administrasi dan Pencatatan Kependudukan Aparatur Sipil Negara Kota Surakarta dalam menghadapi penerapan Dukcapil Dalam Genggaman. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan snowball sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) pelaksanaan Dukcapil Dalam Genggaman pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta meliputi a) perencanaan dan persiapan penerapan Dukcapil Dalam Genggaman, b) pelaksanaan penerapan Dukcapil Dalam Genggaman, c) Monitoring dan evaluasi penerapan Dukcapil Dalam Genggaman. 2) Kendala dalam penerapan Dukcapil Dalam Genggaman antara lain: a) sosialisasi aplikasi yang belum menjangkau seluruh masyarakat Surakarta, b) fitur aplikasi yang perlu dilengkapi, c) alur yang kurang efektif, d) server yang sering 3) Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam mengatasi kendala tersebut antara lain: a) Sosialisasi mengenai Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” kepada masyarakat luas, b) Melakukan pemutakhiran fungsionalitas pada “Dukcapil Dalam Genggaman” Aplikasi, c) Mempersingkat alur layanan agar efektif, d) Melakukan perbaikan server.

Kata Kunci: dukcapil dalam genggaman; e-pemerintahan; kualitatif; penerapan

Abstract

This research was carried out to find out: 1) the Implementation of Dukcapil Dalam Genggaman at the Population Administration and Civil Registration of Surakarta City, 2) What the obstacles are faced in implementing the Dukcapil Dalam Genggaman, 3) Efforts made by the Department of Population Administration and Registration Surakarta City Civil Servant in facing the application of Dukcapil Dalam Genggaman. This type of this research is a descriptive qualitative case study approach. The sampling technique used purposive sampling and snowball sampling. The results showed that 1) implementation of Dukcapil Dalam Genggaman at the Population Administration and Civil Registration of Surakarta City included a) planning and preparation for the application of Dukcapil Dalam Genggaman, b) implementing the application of Dukcapil Dalam Genggaman, c) Monitoring and evaluating the application of Dukcapil Dalam Genggaman. 2) Obstacles to the application of Dukcapil Dalam Genggaman include: a) socialisation of the application that does not reach the entire community of Surakarta, b) application features need to be

**Corresponding author*

Citation in APA style: Putri, N.Y.O, Subarno, A., & Akbarini, N.R. (2023). Penerapan aplikasi “dukcapil dalam genggaman” di Kota Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(4), 345-353. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.62825>

completed, c) flow is less effective, d) servers that often 3) Efforts made by the Population Administration and Civil Registration Office of Surakarta City in dealing with these obstacles include: a) Socialize regarding the "Dukcapil Dalam Genggaman" App to the broader community, b) Perform the functionality updates on the "Dukcapil Dalam Genggaman" Application, c) Shorten the service flow to make it effective, d) Do a server repair.

Keywords: application; e-government; qualitative

Received July 02, 2022; Revised August 20, 2022; Accepted September 06, 2022;
Published Online July 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.62825>

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu isu utama serta menjadi hal pokok yang menjadi perhatian baik pemerintah pusat maupun daerah. Pelayanan publik yaitu melayani secara keseluruhan terhadap aspek yang dibutuhkan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Hayat, 2017; Mukarom & Laksana, 2016). Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, kompleksitas mengenai kebutuhan masyarakat terkait pelayanan juga ikut meningkat. Maka dari itu kesiapan pemerintah sangat diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah harus lebih ditekankan karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat luas. Sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 37 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan inovasi daerah, manajemen pemerintahan membutuhkan inovasi-inovasi baru agar dapat memberikan pelayanan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien.

Inovasi dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dan dampaknya bagi masyarakat, terutama untuk mengatasi kebijakan yang sebelumnya belum mencapai hasil yang memuaskan. inovasi merupakan sebuah perubahan serta pembaharuan dengan memanfaatkan ide-ide baru dan kreatif guna bermanfaat dalam penciptaan produk baru, layanan yang lebih baik, dengan proses yang lebih efektif dan efisien. Inovasi di sektor publik biasanya identik dengan pelayanan public (Sherly dkk., 2020; Trott, 2017; Widjaja & Winarso, 2019). Inovasi pelayanan publik sangat dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan pemerintah bagi perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Pada era sekarang yang mengharuskan segalanya berbasis teknologi, maka pengembangan pelayanan publik harus terus di kembangkan. Ide ini sejalan dengan kebutuhan rencana pengembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dirumuskan oleh pemerintah pusat, dan yang terakhir disebut *Electronic Government (E-Government)*.

Dalam era globalisasi, pemerintah telah mengadopsi pelayanan publik berbasis elektronik yaitu *E-Government*. *E-Government* merupakan inovasi dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan layanan pemerintahan untuk meningkatkan kinerja dan memberi kemudahan untuk masyarakat. Penggunaan teknologi ini dapat memberikan akses kepada publik dengan lebih luas, mudah, dan cepat sehingga waktu yang dibutuhkan semakin efektif dan efisien kepada pemangku kepentingan seperti warga negara, bisnis, karyawan dan pemerintah lainnya (Wicaksono, 2018; Alshehri dkk., 2012; Juliarso, 2019, Elkhesin dkk., 2020).

Dinas Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta telah melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi *E-Government*. Inovasi yang telah dihadirkan oleh dinas ini bernama Dukcapil Dalam Genggaman, sebagai inovasi penyelenggara pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Inovasi ini di latar belakang oleh kurangnya kesadaran akan kepemilikan dokumen kependudukan oleh masyarakat Kota Surakarta.

Aplikasi ini melayani Pengajuan Layanan Administrasi penduduk seperti E-KTP, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga Akta Kematian, Perpindahan Keluarga, Kedatangan, Layanan Pengaduan dan Cek Status E-KTP. Namun dalam penerapannya belum maksimal karena seringkali aplikasi tidak dapat diakses karena sedang mengalami pemeliharaan atau *maintenance*. Kenyataannya banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi ini, sehingga masyarakat yang ingin mengurus dokumen

kependudukan lebih memilih langsung mendatangi kantor Disdukcapil. Beberapa orang yang sudah mengetahui tentang aplikasi ini tetap memilih layanan offline karena dianggap lebih cepat dan lebih persuasif. Meski layanan offline dibatasi kuota dan batas waktu layanan, namun kenyataannya masyarakat masih lebih memilih layanan ini.

Pelayanan administrasi kependudukan secara online dengan menggunakan aplikasi memiliki keunggulan berupa penghematan biaya, waktu, dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat (Soraya & Astuti, 2019).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik terdapat prinsip-prinsip yang harus dilakukan demi memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 17 Tahun 2017 menjadi dasar bagi pemerintah untuk melaksanakan fungsi pelayanan publik yang baik, yaitu yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel, serta dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan publik yang didasarkan pada keterbukaan informasi, akan mewujudkan suatu tata Kelola pemerintahan yang baik.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Waktu penelitian ini Tujuh (7) bulan terhitung dari bulan Desember 2021 – Juli 2022. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan dan masalah yang menjadi pokok pembahasan dengan menggali fakta tentang penerapan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling dan snowball sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan analisis dokumen. Uji validitas data diperoleh dengan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Teknik analisis data menggunakan analisis data model interaktif. Penelitian ini dilakukan secara sistematis dengan prosedur penelitian dimulai dari tahap persiapan, pengembangan instrumen, pengumpulan data, analisis data, dan laporan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan maka didapatkan hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut:

Hasil penelitian

1. Penerapan aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta

Perencanaan dan Persiapan Penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" terbagi menjadi tiga tahapan, yaitu tahapan jangka pendek, tahapan jangka menengah, dan tahapan jangka panjang. Tahapan jangka pendek merupakan tahap awal dari penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman". Pada tahapan jangka pendek ini terdapat beberapa poin yang dilakukan oleh Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, diantaranya Pembentukan Tim Efektif, Koordinasi dengan *stakeholder*, pengumpulan data kependudukan, pembuatan aplikasi dan standar operasional prosedur (SOP), *launching* dan sosialisasi aplikasi “Dukcapil dalam Genggaman”, serta monitoring dan evaluasi aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman”.

Tahapan jangka menengah merupakan tahapan kedua yang dipersiapkan oleh Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pada tahapan ini terdapat tiga poin yang dilakukan Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yaitu penerapan Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” ke 51 Kelurahan dan *stakeholder* lainnya, Penyempurnaan Aplikasi, Monitoring dan Evaluasi Jangka Menengah.

Tahapan jangka panjang merupakan tahapan terakhir dalam perencanaan dan penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini. Tahapan jangka panjang ini berupa terintegrasi nya aplikasi dengan layanan warung KTP-el serta Anjungan Mandiri KTP-el. Tahapan jangka panjang ini memberikan output yaitu tersedianya aplikasi pelayanan kependudukan yang terintegrasi. statistik pelayanan *online* dan jumlah pelayanan atau penerbitan dokumen. Berikut akan dijelaskan masing-masing fitur yang ada di dalam Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman".

- a. Pendaftaran Baru

Fitur pendaftaran baru (*sign up*) ini digunakan untuk pengguna yang ingin membuat akun baru. Pengguna yang ingin mendaftar, harus memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan kode yang ditampilkan. Setelah NIK dan kode dimasukkan dengan benar, halaman detail laporan akan muncul. Pada halaman ini, pengguna akan diminta untuk mengisi alamat email dan nomor ponsel. Terakhir, halaman detail pelapor akan dikirimkan melalui *Short Message Service* (SMS) dan email.

- b. Log in
Setelah tahap pendaftaran selesai dilakukan, pelapor dapat melakukan login untuk dapat mengajukan permohonan layanan administrasi kependudukan. Fungsi ini akan meminta pengguna untuk memasukkan nomor induk kependudukan (NIK) dan kata kunci.
- c. Persyaratan
Sebelum mengajukan layanan administrasi kependudukan, pelapor harus memenuhi persyaratan-persyaratan terlebih dahulu. Setiap jenis pelayanan manajemen kependudukan memiliki persyaratan yang berbeda-beda. Oleh karena itu, Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" membagi kebutuhan sesuai dengan jenis pelayanan pengelolaan kependudukan.
- d. Bantuan
Bantuan merupakan fitur yang berfungsi memberikan bantuan kepada pengguna yang masih merasa kebingungan ketika menggunakan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman". Bantuan terbagi ke dalam empat sub fitur, yaitu bantuan untuk pengguna baru yang hendak melakukan pendaftaran, bantuan untuk pelapor, bantuan terkait pengajuan dokumen serta kontak dan alamat yang dapat dihubungi oleh pengguna.
- e. Pengajuan Layanan
Pelapor yang sudah terdaftar menjadi pelapor aktif dalam Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" dapat melakukan pengajuan layanan administrasi kependudukan. Pengajuan merupakan fitur yang berfungsi memberikan akses kepada pengguna untuk mengajukan layanan administrasi kependudukan.
- f. Pengaduan
Pengaduan merupakan fitur yang berfungsi memberikan kesempatan kepada pengguna untuk menyampaikan pengaduan berupa saran ataupun kritik kepada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Pelapor dapat melakukan pengaduan/saran dan kritik berupa pertanyaan atau keluhan kepada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.
- g. Tampilan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik
Tampilan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik merupakan fitur yang berfungsi untuk menampilkan gambar dari KTP Elektronik pengguna. Selain KTP Elektronik pengguna, fitur ini juga dapat menampilkan KTP Elektronik dari anggota keluarga lain dari pengguna.
- h. Cek Data
Cek data merupakan fitur yang berfungsi untuk memberikan informasi terkait dengan data Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik. Data yang diberikan oleh Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" yaitu berupa nama, status dan tanggal cetak.

Dinas Administrasi Kependudukan dan pencatatan sipil dapat dikatakan sudah menggunakan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini secara hampir menyeluruh sejak mulai diluncurkan pada tahun 2019 hingga sekarang, namun belum seratus persen karena masih banyak masyarakat yang masih datang ke dinas administrasi kependudukan Kota Surakarta untuk dilayani secara *offline*. Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" yang dikeluhkan masyarakat memiliki tahapan penggunaan yang sedikit panjang ini dikarenakan aplikasi menarik *database* kependudukan, sehingga harus berhati-hati dalam penerapannya karena mencegah adanya *hacker* atau orang yang tidak berkepentingan untuk mengambil data-data kependudukan masyarakat. Hal tersebut membuat dinas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sangat berhati-hati terkait data kependudukan masyarakat. Pengontrolan aplikasi juga dilakukan untuk menghindari dicurinya data-data masyarakat. Terdapat team untuk mengontrol Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini.

Terdapat tim TI yang dibentuk oleh dinas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kota surakarta untuk mengontrol dan memantau pergerakan dari Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini, yaitu sebanyak 6 orang dengan bagian nya masing-masing yang bernama bidang pengelolaan informasi kependudukan dan pemanfaatan data. Pada penerapannya, aplikasi ini telah menekan antrian masyarakat yang ingin mengurus layanan kependudukan, walaupun masih ada beberapa layanan yang belum

tercover pada aplikasi ini seperti layanan mengenai perkawinan dan perceraian, sehingga layanan tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan wa ticket atau layanan menggunakan aplikasi whatsapp yang kemudian akan dibalas dan dilayani oleh admin.

Setelah Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini berjalan, kegiatan yang dilaksanakan oleh dinas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil adalah melakukan monitoring dan evaluasi dari penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman". Monitoring dan evaluasi berguna bagi implementasi kebijakan atau program untuk digunakan sebagai cara dalam memantau, melihat, dan menilai bagaimana kebijakan atau program terlaksana. Kegiatan monitoring dan evaluasi Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" setelah program tersebut berjalan hingga saat ini dilakukan secara global dan menyeluruh setahun sekali. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi ini melibatkan semua pelaksana bidang di dinas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dan stakeholder untuk menerima semua masukan secara menyeluruh agar ada perbaikan untuk kedepannya. Penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" sampai dengan tahap evaluasi dapat diartikan bahwa Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menerapkan aplikasi ini sesuai dengan perencanaan awal, namun memang dalam penerapannya masih ada kendala yang dihadapi.

2. Hambatan dalam penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

Sosialisasi Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" yang kurang menjangkau semua masyarakat. Banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini mengakibatkan kendala dalam penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman". Selain karena terdapat masyarakat yang gptek (gagal teknologi) atau enggan masyarakat belajar dan mengikuti perubahan yang ada dan lebih memilih dilayani secara manual, dinas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kurang memberikan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Sosialisasi yang digunakan kebanyakan menggunakan media *online* seperti dalam bentuk video dan media sosial. Hal tersebut menjadikan masyarakat yang memiliki kendala dalam smartphone yang kurang memadai ataupun masyarakat yang tidak memiliki media sosial kesulitan untuk mendapat informasi tersebut.

Fitur aplikasi yang masih belum lengkap. Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" yang telah diluncurkan sejak tahun 2019 sampai sekarang masih didapati fitur yang belum lengkap. Seperti halnya masyarakat yang ingin mengurus dokumen pernikahan ataupun perceraian ini belum ada fiturnya dalam Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman". Fitur yang ada dalam dukcapil hanyalah pelayanan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, KTP, Kartu Identitas Anak (KIA) dan Pindah Datang, sedangkan untuk mengurus dokumen pernikahan belum tersedia. Masyarakat yang ingin mengurus dokumen seperti perkawinan dan perceraian tidak dapat menggunakan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" namun harus mengurus secara offline di kantor dukcapil ataupun melalui whatsapp.

Alur pelayanan dalam aplikasi yang kurang efektif. Alur pelayanan dalam Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" dianggap belum efektif karena masih menggunakan persyaratan berupa data yang harus dicetak kemudian masyarakat harus melakukan scan dan proses upload data. Hal tersebut kemudian menjadikan alur persyaratan yang kurang efektif karena masyarakat tidak langsung diberikan proses persyaratan langsung pada aplikasi.

Server Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" yang sering bermasalah. Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" dalam penerapannya sering mengalami gangguan teknis berupa server aplikasi yang *down* dan mengalami kendala sehingga ketika masyarakat yang ingin menggunakan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini terkadang aplikasi ini tidak bisa digunakan atau sedang dalam perbaikan. Server Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini menggunakan server local dan sedang dalam perubahan menjadi server terpusat.

3. Upaya Mengatasi Hambatan Penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" Di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

Sosialisasi Mengenai Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" kepada seluruh masyarakat kota surakarta secara bertahap. Sosialisasi yang dilakukan juga tidak hanya membuat pamflet atau video namun juga disosialisasikan secara langsung terutama bagi masyarakat kota surakarta yang tidak mempunyai akses media sosial dan masyarakat yang gagal teknologi sehingga masyarakat kota surakarta dapat mengetahui keberadaan pelayanan secara online menggunakan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman".

Melakukan *update* fitur Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" Update atau penambahan kelengkapan fitur aplikasi ini akan membuat penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" lebih maksimal karena masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini sesuai dengan kebutuhannya.

Mempersingkat alur pelayanan agar lebih efektif. Menyederhanakan alur pelayanan tersebut dengan mengembangkan persyaratan yang awalnya masih file yang harus di download menjadi form form yang sudah terdapat di aplikasi, sehingga masyarakat hanya tinggal menuliskan langsung di aplikasi tanpa harus mencetak ulang formulir. Mengupayakan Perbaikan Server Server yang baik merupakan hal utama dalam penerapan aplikasi yang baik pula, apabila upaya penggantian server ini ditindaklanjuti maka akan menunjang penerapan aplikasi menjadi lebih baik. Hal tersebut bertujuan agar pengguna layanan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" merasa nyaman pada saat penggunaan aplikasi dan mengurangi masyarakat untuk datang ke kantor karena mengurus menggunakan aplikasi pun mudah.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dikumpulkan, selanjutnya akan dihubungkan dengan teori yang relevan. Berikut pembahasannya:

1. Penerapan aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta

Perencanaan adalah langkah awal yang harus dilaksanakan supaya kebijakan baru yang akan diterapkan dapat berjalan dengan optimal dan sesuai dengan tujuan awal yang diharapkan. Perencanaan merupakan suatu proses untuk menentukan rencana. Perencanaan dianggap penting karena akan menjadi penentu dan sekaligus memberi arah terhadap tujuan yang ingin dicapai (Rahmi, 2019). Suhartini (2017) menyatakan bahwa aplikasi merupakan penerapan, menyimpan sesuatu hal, data, permasalahan, pekerjaan ke dalam suatu sarana atau media yang dapat digunakan untuk diterapkan menjadi sebuah bentuk yang baru.

Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" merupakan bentuk inovasi baru dalam hal pelayanan kependudukan berbasis android. Dalam membuat sistem Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" terbagi menjadi tiga tahapan, yaitu tahapan jangka pendek, tahapan jangka menengah, dan tahapan jangka panjang. Pada tahapan jangka pendek ini terdiri dari pembentukan tim efektif, koordinasi dengan *stakeholder*, pengumpulan data, pembuatan aplikasi dan SOP, *launching* dan Sosialisasi aplikasi "Dukcapil dalam Genggaman", dan yang terakhir monitoring dan Evaluasi.

Pelaksanaan Penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta belum maksimal karena masih terdapat kendala-kendala yang belum terselesaikan. Dinas Administrasi Kependudukan dan pencatatan sipil dapat dikatakan sudah menggunakan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini secara hampir menyeluruh tapi belum seratus persen karena masih banyak masyarakat yang masih datang ke Dinas Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta untuk dilayani secara *offline*. Namun, aplikasi ini telah menekan antrian masyarakat yang ingin mengurus layanan kependudukan, walaupun masih ada beberapa layanan yang belum tercover pada aplikasi ini seperti layanan mengenai perkawinan dan perceraian.

Tahap terakhir dalam penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini adalah melakukan monitoring dan evaluasi. Monitoring ini dilakukan untuk mengetahui apa saja kekurangan serta kendala dalam penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini. Pengawasan atau monitoring merupakan proses pengamatan dari seluruh kegiatan organisasi agar seluruh pekerjaan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan (Lukas dkk., 2017).

2. Hambatan dalam penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

Sosialisasi Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" yang kurang menjangkau semua masyarakat dikarenakan Kegiatan sosialisasi yang dilakukan disdukcapil hanya melalui sosialisasi dengan media online sehingga masyarakat yang tidak memiliki media sosial tidak dapat mengakses informasi tersebut. Masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan aplikasi dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang teknologi akan mengganggu keberhasilan penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" di Dinas Administrasi Kependudukan Kota Surakarta. Karena kurangnya sosialisasi akan berdampak pada kurangnya pengetahuan masyarakat (Lindriati dkk., 2017).

Fitur aplikasi yang masih belum lengkap maka penerapan aplikasi tersebut menjadi tidak maksimal karena fitur fungsionalitas berpengaruh terhadap minat kelanjutan penggunaan (Husada, 2019).

Alur pelayanan dalam aplikasi yang kurang efektif membuat masyarakat malas untuk menggunakan aplikasi ini karena merasa aplikasi tidak ringkas. Hal tersebut mengganggu penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" terselenggara dengan maksimal. Dalam sebuah aplikasi berbasis android masyarakat mengharapkan alur layanan yang simpel dan tidak rumit.

Server yang sering bermasalah tersebut membuat penerapan dari Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" tidak maksimal tersebut membuat masyarakat banyak yang enggan untuk menggunakan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" dan lebih suka untuk dilayani secara langsung di kantor.

3. Upaya Mengatasi Hambatan Penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" Di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

Melakukan sosialisasi secara menyeluruh kepada seluruh lapisan masyarakat Kota Surakarta tentang adanya Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman". Sosialisasi juga tidak hanya melalui media sosial namun juga dilakukan secara langsung agar masyarakat yang tidak memiliki media sosial dapat mengetahui adanya aplikasi ini. Sosialisasi sebagai upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal oleh masyarakat mengenai kebijakan baru yang telah dihasilkan perlu dilakukan agar masyarakat mengetahuinya dan kebijakan tersebut dapat terlaksana dengan baik dan juga mendapat dukungan dari masyarakat (Herdiana, 2018). Sejalan dengan Efendi dkk. (2021) sosialisasi bertujuan agar masyarakat paham dan mengetahui hal yang ingin disampaikan.

Penambahan fitur yang lengkap sesuai dengan pelayanan yang disediakan Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta secara offline akan mempermudah masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan tanpa terkecuali. Perlunya penyempurnaan fitur dan penambahan fitur baru dapat mendukung dan meningkatkan efisiensi waktu dari aplikasi itu sendiri (Wijaya, 2019). Sejalan Solikin (2019) Pengembangan fitur diperlukan untuk mempermudah akses dengan perangkat smartphone.

Penyederhanaan alur juga akan meningkatkan nilai manfaat dari inovasi Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini serta melalui penyederhanaan alur pelayanan diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan dan memangkas waktu pelayanan (Nikmatillahi dkk., 2021). Sejalan dengan Sari dan Harmawan (2012) mempersingkat alur pelayanan merupakan upaya agar tercapai kemudahan layanan serta prosedur yang jelas dalam proses pelayanan dan kepuasan pelanggan pun dapat tercapai.

Mengupayakan perbaikan server karena apabila server yang dijalankan sudah optimal maka kendala terkait *trouble* nya aplikasi tidak akan terjadi (Harsapranata, 2020). Tetapi kenyataannya sistem dari Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini sering mengalami gangguan atau *trouble* yang mengakibatkan aplikasi tidak dapat diakses pengguna. dengan melakukan perbaikan server agar aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" dapat meningkatkan kapabilitas teknologi informasi dan layanan yang didukung oleh server dan jaringan yang andal (Mardiono & Rahman, 2013)

Kesimpulan

Penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta meliputi perencanaan dan Persiapan Penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman", pelaksanaan penerapan aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman", serta monitoring dan evaluasi penerapan aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman". Perencanaan dan Persiapan Penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" terbagi menjadi tiga tahapan yaitu tahapan jangka pendek, tahapan jangka menengah, dan tahapan jangka panjang. Tahapan jangka Panjang terdiri dari pembentukan tim efektif, koordinasi dengan *stakeholders*, pengumpulan data, pembuatan aplikasi dan SOP, launching, sosialisasi, dan monitoring evaluasi. Tahapan jangka menengah dimulai dengan penerapan aplikasi ke 51 kelurahan Kota Surakarta dan *stakeholder* lainnya, dan tahapan jangka panjang memberikan output yaitu tersedianya aplikasi pelayanan kependudukan yang terintegrasi. Dalam penerapan aplikasi masih terdapat kendala atau hambatan yang dialami Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yaitu sosialisasi aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman yang kurang menjangkau semua masyarakat, fitur aplikasi yang masih belum lengkap, alur pelayanan dalam aplikasi yang kurang efektif, dan server yang sering bermasalah. Upaya yang dilakukan Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta untuk mengatasi hambatan adalah melakukan sosialisasi mengenai aplikasi dukcapil dalam genggaman, melakukan

update fitur aplikasi dukcapil dalam genggaman, mempersingkat alur pelayanan agar lebih efektif, mengupayakan perbaikan server. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diajukan saran sebagai pertimbangan agar pelaksanaan penerapan aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” lebih baik lagi. Kepada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta agar lebih sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat pengguna layanan agar masyarakat pengguna layanan dapat mengetahui keberadaan aplikasi dan penyebaran informasi mengenai aplikasi lebih meluas, melakukan penambahan fitur untuk fitur layanan yang belum ada di dalam aplikasi, Melakukan pembaharuan aplikasi secara terus menerus terutama mengenai penambahan server. Kepada masyarakat agar menambah kesadaran untuk meningkatkan kemampuan dalam menggunakan aplikasi terutama pengoperasian aplikasi agar kewajiban mengurus dokumen kependudukan melalui aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” tidak terhambat dan tidak perlu untuk datang secara langsung ke kantor untuk mengurus dokumen kependudukan.

Daftar Pustaka

- Alshehri, M., Drew, S., Alhussain, T., & Alghamdi, R. (2012). The Effects of Website Quality on Adoption of E-Government Service: An Empirical Study Applying UTAUT Model Using SEM. *23rd Australasian Conference On Information Systems*
- Efendi, B. M. S., Mustikarani, N., Triaditama, S., Muqtashida, T., & Wiradimadja, A. (2021). Sosialisasi Pencegahan Penyebaran Hoax Dalam Pembelajaran IPS dengan Aplikasi HBT V2. *Jurnal Praksis dan Dedikasi Sosial*, 4(1), 9-18.
- EIKheshin, S. A., & Saleeb, N. (2020). Assessing the adoption of *E-Government* using tam model: Case of Egypt. *International Journal of Managing Information Technology*, 12(1), 1-14.
- Harsapranata, A. I. (2021). Perancangan Sistem Informasi Otorisasi Aktifitas Ruang Server. *Prosiding Seminar Nasional Teknoka*, 5, 1–8.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Raja Grafindo Persada
- Herdiana, D. (2018). Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian dan Konsep Dasar. *Jurnal Ilmiah Wawasan Insan Akademik*, 1(3), 13-26.
- Husada, D. Y. (2019). *Analisis Fitur–Fitur Pada Aplikasi Perbankan Seluler Yang Mendorong Terbentuknya Keterikatan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Minat Kelanjutan Penggunaan [Thesis]*. Universitas Diponegoro.
- Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 10-15.
- Lindriati, S., Suntoro, I., & Pitoewas, B. (2017). Pengaruh Sosialisasi dan Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Minat Pembuatan Akta Kematian. *Jurnal Kultur Demokrasi*, 5(6).
- Lukas, M., Tewal, B., & Walangitan, M. D. (2017). Pengaruh Pengawasan, Kepemimpinan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pengelola Keuangan dan Barang Milik Daerah Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(2), 1921–1928
- Mardiono, I., & Rahman, A. (2013). Perbaikan Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Integrasi Dimensi Kualitas Jasa dan Pendekatan Perilaku Konsumen (Studi Kasus: perpustakaan Universitas Brawijaya, Malang). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, 1(1).
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016) *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia
- Nikmatillahi, Y., Setiatin, S., & Wiyaksa, I. M. (2021). Optimalisasi Alur Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di RSU X Kota Bandung Tahun 2021. *Jurnal Health Sains*, 2(8), 1109-1117.
- Trott, P. (2017). *Innovation Management and New Product Development* (6th ed.). Pearson.

- Rahmi, S. R. S. (2019). Perencanaan SDM Melalui Manajemen Strategik Di Lembaga Pendidikan. *Jurnal Intelektualita*, 5(1).
- Sari, D. P., & Harmawan, A. (2013). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode Servqual dan Triz (Studi Kasus Di RS Muhammadiyah Roemani). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 7(2), 95–104.
- Sherly, S., Candra, V., Nainggolan, N. T., Simatupang, S., Putri, D. E., Pakpahan, G. E., Susanti, E., Silitonga, H. P., Lie, D., Grace, E., Wijaya, A., Sisca, S., & Julyanthry, J. (2020). *Pengantar Manajemen Publik dan Bisnis (Tinjauan Teori dan Konseptual)*. Widina Bhakti Persada.
- Solikin, I. (2019). Pengembangan Fitur Notifikasi E-Modul pada Program Studi Manajemen Informatika. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, 10(1), 189-196.
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04), 61-70.
- Suhartini. (2017). Aplikasi Alat BANTU Belajar Bahasa Inggris Sekolah Dasar Menggunakan Adobe Flash Cs.6 (Studi Kasus: SDIT Fathona Baturaja), *Jurnal Sistem Informasi dan Komputerisasi Akuntansi* 1(1), 71-80
- Wicaksono, F. (2018). Dilema Implementasi E-Government: Analisis Partisipasi Masyarakat Petani di Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 2(2), 227–236.
- Widjaja, Y.R & Winarso, W. (2019). *Bisnis Kreatif dan Inovasi*. Yayasan Barcode.
- Wijaya, T. (2019). Middleware Data Pembelian ke Aplikasi e-Faktur untuk Meningkatkan Efisien Waktu dan Biaya Pengusaha. *Jurnal Teknologi Informasi Techno.Com*, 18(1), 26-36.

Implementasi Budaya Kerja Prodiia Pada Kantor Kecamatan Giriwoyo Kabupaten Wonogiri

Layla Kurniawati*, Tri Murwaningsih, Nur Rahmi Akbarini

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: laylakurniawati1506@gmail.com,

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan budaya kerja PRODIIA, kendala dan upaya dalam mengatasi kendala terkait budaya kerja PRODIIA di Kantor Kecamatan Giriwoyo Kabupaten Wonogiri. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data penelitian diperoleh langsung dari sumber di Kantor Kecamatan Giriwoyo melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan kunci dalam penelitian ini adalah camat di kantor Camat Giriwoyo. Penelitian ini menggunakan dua teknik pengambilan sampel yaitu purposive sampling dan snowball sampling, dengan menggunakan uji validitas triangulasi sumber dan teknik. Model interaktif kemudian menganalisis data yang dikumpulkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan budaya kerja PRODIIA di Kantor Kecamatan Giriwoyo meliputi Budaya kerja profesional; budaya kerja yang disiplin; budaya kerja integritas; budaya kerja yang inovatif; dan budaya kerja yang akuntabel. Penerapan budaya kerja PRODIIA di Kantor Kecamatan Giriwoyo melalui pengembangan karir pegawai, bimbingan teknis (Bimtek) dan pendidikan dan pelatihan (Diklat), pengawasan pegawai, dan evaluasi pegawai. Masih terdapat kendala dalam penerapan budaya kerja PRODIIA yaitu adanya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu, kurangnya sumber daya manusia dan budaya “pekewuh” untuk memberikan teguran kepada pegawai. Solusi yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Giriwoyo adalah evaluasi berkala, memaksimalkan sumber daya manusia yang ada serta pembinaan dan pendekatan kepada pegawai.

Kata Kunci: budaya kerja; kantor kecamatan; PRODIIA

Abstract

This study aims to determine the application of INDIA's work culture, obstacles and efforts in dealing with obstacles related to PRODIIA work culture at the Giriwoyo District Office, Wonogiri Regency. This research was conducted using a descriptive method with a qualitative approach. The research data were obtained directly from sources at the Giriwoyo District Office through interviews, observation, and documentation. The key informant in this research is the sub-district head at the Giriwoyo sub-district office. This study uses two sampling techniques, purposive sampling and snowball sampling, using the validity test of source and technique triangulation. An interactive model then analyzes the collected data. The study results show that applying PRODIIA work culture at the Giriwoyo District Office includes professional work Culture; disciplined work culture; integrity work culture; innovative work culture; and accountable work culture. Implementing the PRODIIA work culture at the Giriwoyo District Office through employee career development, technical guidance (Bimtek) and education and training (Diklat), employee supervision, and employee evaluation. There are still obstacles in implementing the PRODIIA work culture, namely the existence of work that cannot be completed on time, lack of human resources and a “pekewuh” culture to give reprimands to employees. The

*Corresponding author

Citation in APA style: Kurniawati, L., Murwaningsih, T., & Akbarini, N.R. (2023). Implementasi budaya kerja prodiia pada kantor Kecamatan Giriwoyo Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(4), 354-362. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64503>

solutions provided by the Giriwoyo Subdistrict Office are periodic evaluation, maximizing existing human resources and coaching and approach to employees.

Keywords: district office; PRODIA; work culture

Received August 18, 2022; Revised August 30, 2022; Accepted September 12, 2022;
Published Online July 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64503>

Pendahuluan

Manusia tidak dapat terlepas dari adanya kekurangan sehingga dalam hal ini organisasi membutuhkan seorang pemimpin yang dapat secara langsung menciptakan suasana dan mendorong pegawai dalam menerapkan budaya kerja. Namun, budaya kerja tidak hanya budaya kerja positif tetapi terdapat budaya kerja negatif. Budaya kerja tersebut dapat terjadi pada pegawai baik dalam instansi pemerintahan maupun instansi swasta.

Permasalahan budaya kerja pada saat ini menjadi isu terpenting dalam pemberian pelayanan birokrasi (Purnamasari, 2019). Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat kedisiplinan para pegawai dalam mentaati peraturan-peraturan dan pemanfaatan waktu kerja yang kurang oleh pegawai.

Pimpinan tertinggi dalam organisasi harus mampu untuk memahami budaya kerja yang sedang berlaku dan dilaksanakan dalam organisasinya (Ariyanti, 2020). Apabila budaya kerja dalam organisasi tersebut masih dilaksanakan dengan baik dan dapat mendukung organisasi untuk mencapai tujuannya, maka pimpinan berperan untuk mengelola pegawai, mempertahankan kinerja pegawai, serta meningkatkan budaya organisasi tersebut.

Kantor Kecamatan Giriwoyo Kabupaten Wonogiri adalah salah satu organisasi atau instansi di Indonesia yang perlu pemahaman mengenai budaya kerja. Budaya kerja merupakan suatu kebiasaan atau tingkah laku yang dilakukan secara berulang-ulang pada setiap saat dan tidak terdapat sanksi tegas jika individu melanggarnya, namun kebiasaan atau tingkah laku disini yang dimaksudkan adalah yang bersifat positif (Adha dkk., 2019). Selanjutnya, Purnamasari (2019) menyatakan bahwa budaya kerja merupakan sekumpulan pola-pola perilaku atau tingkah laku yang melekat secara keseluruhan pada diri setiap pegawai dalam setiap organisasi. Firmansyah (2019) mengemukakan bahwa budaya kerja adalah sikap serta tingkah laku terpuji yang dilaksanakan secara berulang-ulang yang menjadi suatu kebiasaan pegawai dalam pekerja pada organisasi tersebut. Dalam melaksanakan tugasnya, Kantor Kecamatan Giriwoyo membentuk dan menerapkan budaya kerja yang mengacu pada Visi dan Misinya yaitu memberikan pelayanan yang artinya memberikan pelayanan secara tepat waktu, guna dan sasaran sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengelola dan mengorganisasikan tugas dan kewajibannya sebagai lembaga pelayanan masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan, dalam penerapan kegiatannya Kantor Kecamatan Giriwoyo Kabupaten Wonogiri belum menunjukkan penerapan budaya kerja secara optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari kurangnya penerapan budaya kerja, misalnya para pegawai dari segi kualitas masih kurang dapat dilihat dari pemanfaatan atau penggunaan teknologi pegawai yang terdapat pada Kantor Kecamatan Giriwoyo, tidak disiplin waktu, atribut yang digunakan kurang lengkap serta terdapat pegawai yang tidak menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu. Selain itu terdapat penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh pegawai pada kantor tersebut, seperti tidak jarang ditemukan adanya pegawai yang keluar dan masuk kantor saat jam kerja masih berlaku untuk kepentingan pribadi. Hal tersebut dapat menghambat dalam memberikan penanganan mengenai pelayanan kantor. Permasalahan tersebut timbul disebabkan oleh pegawai instansi tersebut yang kurang memahami aspek-aspek di dalam budaya kerja yang berlaku.

Berdasarkan fenomena pada Kantor Kecamatan Giriwoyo, pimpinan kantor memiliki peran penting dalam memberikan berbagai dukungan baik dari segi moral maupun segi material. Selain itu, dalam penerapan budaya kerja perlu dilakukan oleh semua pihak yang terdapat pada Kantor

Kecamatan Giriwoyo sehingga budaya kerja secara utuh dapat diterapkan dan memberikan berbagai kontribusi positif dalam perkembangan organisasi tersebut.

Atas dasar tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh terkait Penerapan Budaya Kerja PRODIIA di Kantor Kecamatan Giriwoyo Kabupaten Wonogiri. Budaya Kerja PRODIIA merupakan sikap dan tingkah laku dari pegawai yang didasari dari nilai-nilai budaya kerja Kabupaten Wonogiri yang meliputi profesional, disiplin, integritas, inovatif dan akuntabel yang disingkat menjadi PRODIIA yang telah menjadi kebiasaan dalam melaksanakan berbagai tugas dan kewajiban pekerjaan sehari-hari. Budaya kerja PRODIIA bertujuan untuk mewujudkan karakter pegawai yang berakhlak mulia, mewujudkan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas dari pegawai, meningkatkan citra pegawai, membangun watak dan jati diri pegawai, membantu pemerintah mendorong perubahan sikap dan tingkah laku serta memberikan pedoman dalam melakukan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi dalam pengembangan budaya kerja.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana penerapan budaya kerja PRODIIA di Kantor Kecamatan Giriwoyo Kabupaten Wonogiri?; 2) Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan budaya kerja PRODIIA di Kantor Kecamatan Giriwoyo?; 3) Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Giriwoyo untuk menghadapi kendala dalam penerapan budaya kerja PRODIIA?

Tujuan dalam penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui penerapan budaya kerja PRODIIA di Kantor Kecamatan Giriwoyo Kabupaten Wonogiri; 2) Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penerapan budaya kerja PRODIIA di Kantor Kecamatan Giriwoyo Kabupaten Wonogiri; 3) Untuk mengetahui upaya yang diberikan dalam menghadapi kendala penerapan budaya kerja PRODIIA di Kantor Kecamatan Giriwoyo Kabupaten Wonogiri.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Giriwoyo Kabupaten Wonogiri dengan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data Primer penelitian diperoleh secara langsung dari narasumber di Kantor Kecamatan Giriwoyo melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Narasumber yang dijadikan kunci dalam penelitian ini adalah Camat pada Kantor Kecamatan Giriwoyo. Narasumber tambahan dalam penelitian ini disesuaikan dengan masukan dari key informan.

Penelitian ini menggunakan dua teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* dengan kriteria dianggap mengetahui atau sebagai penguasa yang harapannya dapat memudahkan peneliti dalam menjelajahi situasi sosial yang sedang diteliti dan *snowball sampling* dengan mencari sumber lain yang dapat digunakan sebagai sumber data. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan analisis model interaktif melalui beberapa tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

Kantor Kecamatan Giriwoyo menerapkan budaya kerja PRODIIA dimana dalam budaya kerja tersebut memiliki 5 (lima) aspek yang harus dijalankan dengan penuh tanggung jawab oleh seluruh pegawai. Aspek-aspek tersebut antara lain sebagai berikut: Profesional, Disiplin, Integritas, Inovatif dan Akuntabel dimana setiap aspek tersebut memiliki indikatornya masing-masing. Dalam penerapannya, budaya kerja tersebut dijadikan pedoman pegawai untuk menjalankan tugas, pokok dan fungsinya masing-masing.

1. Budaya kerja profesional yang baik menyebabkan pegawai lebih bertanggung jawab ketika bekerja. Selain itu pengaruh adanya budaya kerja profesional yang ada di Kantor Kecamatan Giriwoyo telah meningkatkan kinerja serta produktivitas pegawai. Budaya kerja tersebut diperlihatkan melalui bentuk kerja pegawai yang sungguh-sungguh dan penuh dengan tanggung jawab serta pegawai memiliki komitmen tinggi terhadap hasil dan kualitas kerja
2. Kedisiplinan pegawai pada Kantor Kecamatan Giriwoyo dapat dilihat dari pegawai yang datang dan pulang tepat waktu, bertanggung jawab secara penuh terhadap tugas pokok dan

fungsinya masing-masing serta mentaati peraturan yang ada. Budaya kerja integritas pada Kantor Kecamatan Giriwoyo dapat dilihat dari pegawai yang disiplin dan penuh tanggung jawab,

3. Keberhasilan dalam membentuk budaya kerja integritas ini tidak hanya bergantung pada Kepala Camat, namun juga bergantung dengan pegawai dan masyarakat. Selain itu semakin banyaknya pegawai yang berintegritas, maka semakin terbentuk budaya kerja integritas pada Kantor Kecamatan Giriwoyo.
4. Penerapan budaya kerja inovatif pada Kantor Kecamatan Giriwoyo sudah sangat baik, hal tersebut dapat dilihat dari adanya beberapa inovasi yang diterapkan seperti Pendampingan Desa Kelurahan Cegah Stunting dan Hotline Pelayanan Aduan Kecamatan Giriwoyo mengenai Administrasi Kependudukan.
5. Budaya kerja akuntabel pada pegawai Kantor kecamatan Giriwoyo sudah baik dapat dilihat dari adanya transparant dalam setiap kegiatan, memiliki sifat bertanggung jawab dan memiliki dedikasi dan loyalitas.

Dalam penerapannya, budaya kerja pada Kantor Kecamatan Giriwoyo dilakukan melalui beberapa cara seperti pembinaan karir pegawai, bimbingan teknis (Bimtek) dan pendidikan dan pelatihan (Diklat), pengawasan terhadap pegawai, dan evaluasi terhadap pegawai.

Berdasarkan data-data yang diperoleh peneliti, terdapat beberapa hambatan yang terjadi dalam penerapan budaya kerja PRODIIA di kantor Kecamatan Giriwoyo. Adapun hambatan yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Giriwoyo antara lain: 1) Adanya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu, 2) Kurangnya sumber daya manusia, dan 3) Watak atau kepribadian yang berbeda dari masing-masing pegawai. Terkait hal ini, adanya hambatan-hambatan dalam penerapan budaya kerja pada Kantor Kecamatan Giriwoyo ini tidak menjadikan penghalang untuk selalu berupaya menciptakan iklim budaya kerja yang kondusif. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, diketahui Kantor Kecamatan Giriwoyo telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi berbagai hambatan yang terjadi selama penerapan budaya Kerja antara lain: 1) Evaluasi secara berkala; 2) Memaksimalkan Sumber Daya Manusia yang ada; 3) Pembinaan serta pendekatan terhadap Pegawai.

Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan analisis dokumen diperoleh data-data bahwa penerapan budaya kerja di Kantor Kecamatan Giriwoyo yang pertama berlaku sejak organisasi ini berdiri adalah budaya salam senyum dan sapa kemudian budaya kerja tersebut dikuatkan oleh Keputusan Bupati Wonogiri Nomor 102 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri dimana isinya membahas mengenai aspek-aspek Budaya Kerja PRODIIA yang meliputi Budaya Kerja Profesional, Budaya Kerja Disiplin, Budaya Kerja Integratif, Budaya Kerja Inovatif dan Budaya Kerja Akuntabel dimana setiap aspek memiliki indikatornya masing-masing.

Budaya Kerja PRODIIA dilaksanakan oleh seluruh pegawai pada Kantor Kecamatan Giriwoyo yang dijadikan sebagai pedoman dalam berperilaku sehingga dapat meningkatkan kualitas pekerjaan dan tercapainya tujuan organisasi. Widodo (2020) menjelaskan adanya budaya kerja yang baik dapat membawa suatu perubahan yang baik pula bagi organisasi seperti hubungan kekeluargaan antara pegawai, gotong royong dan kebersamaan pegawai serta meningkatnya produktivitas kerja dalam menyelesaikan pekerjaan sejalan dengan tugas pada masing-masing pegawai sehingga tercapainya hasil yang diinginkan pimpinan.

Profesional merupakan suatu profesi atau pekerjaan yang dikerjakan dengan kemampuan yang tinggi serta berpegang penuh terhadap nilai moral. Pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai pada Kantor Kecamatan Giriwoyo telah profesional, hal tersebut dapat dilihat dari pegawai yang bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing dan telah sesuai dengan kompetensi jabatannya, bertanggung jawab secara penuh terhadap pekerjaan yang diembannya, bersungguh-sungguh ketika bekerja serta bekerja sesuai dengan keahliannya masing-masing. Pengaruh adanya budaya kerja profesional yang ada di Kantor Kecamatan Giriwoyo telah meningkatkan kinerja serta produktivitas pegawai. Mishra dkk. (2020) menjelaskan bahwa budaya

kerja yang mendukung akan memberikan kepuasan kerja sehingga secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai.

(Indraputra & Sutrisna, 2013) menyatakan disiplin merupakan suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan yang dikerjakan sesuai dengan peraturan dari instansi baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Perilaku disiplin di lingkungan Kantor Kecamatan Giriwoyo dapat dilihat dari pegawai yang dituntut untuk datang dan pulang kerja tepat waktu. Penggunaan Aplikasi Hadirku yang mengharuskan untuk pegawai datang dan pulang tepat waktu merupakan salah satu upaya untuk menerapkan kedisiplinan pegawai. Hal tersebut bertujuan untuk mengontrol perilaku pegawai agar berperilaku dan memiliki kebiasaan-kebiasaan disiplin.

Pegawai yang memiliki kebiasaan untuk bekerja tepat waktu, baik itu mengenai kehadiran maupun pekerjaan merupakan salah satu contoh bahwa pegawai tersebut mempunyai disiplin kerja yang baik. Sejalan dengan pendapat Julianto (2019) bahwa pimpinan organisasi bisa dikatakan berhasil dalam menegakkan motivasi dan disiplin kerja pegawai dengan baik apabila pegawai tersebut bekerja dengan baik dan bersungguh-sungguh, jujur, semangat dan tidak terlihat terpaksa dalam mengerjakan tugasnya serta bertanggung jawab terhadap tugas yang sudah sudah menjadi tanggung jawabnya.

Integritas merupakan menjalankan tugas pokok dan fungsinya serta mampu untuk membangun kepercayaan dengan berperilaku secara jujur, disiplin, konsisten, penuh tanggung jawab, ikhlas, serta menyatunya antara pikiran, kata dan perbuatan dalam satu sikap. Budaya Kerja Integritas seorang pegawai bisa dilihat dari konsistensi dalam tindakan dan nilai-nilai, memiliki komitmen untuk meningkatkan etos kerja, mempunyai karakter pribadi yang kuat dan jujur. Kesatuan dalam tindakan dan nilai dapat dilihat dari bagaimana pegawai yang bekerja tepat waktu. Ketepatan waktu pegawai merupakan salah satu poin penting dalam mengukur integritas pegawai, terutama untuk pimpinan yang dari awal menegakkan nilai disiplin bagi pegawai. Pimpinan dalam melaksanakan pekerjaannya dilakukan dengan profesional, jujur serta disiplin, hal tersebut merupakan upaya pimpinan untuk menjadi role model bagi pegawai dengan mencontohkan hal-hal baik. Selain itu, adanya transparansi dalam segala kegiatan pada saat diadakannya evaluasi. Terdapat tiga kata kunci yang bisa diamati dari integritas yaitu menunjukkan adanya kejujuran, memenuhi komitmen serta mengerjakan segala sesuatu dengan konsisten.

Inovatif merupakan mencurahkan segala kemampuan yang dimiliki ketika berpikir untuk menciptakan sesuatu yang baru bagi diri sendiri maupun untuk masyarakat dan lingkungan sekitar. Upaya yang dilakukan Kantor Kecamatan Giriwoyo untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu dengan mempelajari dan mencoba hal-hal baru sehingga dapat mengembangkan diri dengan berusaha menciptakan gagasan-gagasan baru serta meningkatkan pelayanan dan kinerja para pegawai ke arah yang lebih baik.

Penerapan budaya kerja inovatif pada Kantor Kecamatan Giriwoyo dengan melakukan pembinaan seperti diadakannya Bimtek sehingga para pegawai menguasai berbagai ilmu pengetahuan dan teknologi, memberikan berbagai sosialisasi sehingga pegawai dapat lebih berkembang dan memiliki semangat serta motivasi dalam berfikir kreatif. Sejalan dengan pendapat Hidayah dkk. (2018) bahwa untuk menumbuhkan inovasi dalam organisasi terdapat beberapa upaya yang bisa dilakukan dan diterapkan seperti: (1) Pimpinan memberikan motivasi maupun pembinaan dan dorongan berinovasi untuk seluruh pegawai, (2) Meningkatkan kapasitas dan daya kreasi dan inovasi para pegawai melalui pelatihan-pelatihan secara kreatif, (3) Pegawai melakukan travelling dan studi banding bersama, (4) Meningkatkan kerjasama antar pegawai dan saling mendukung untuk selalu berinovasi melalui upaya menumbuhkan semangat, kebebasan, kepercayaan, dan keberanian untuk berinovasi, berkreasi, dan juga menerapkannya dalam suatu rapat/ forum inovasi, (5) Organisasi menyediakan anggaran khusus untuk mendukung pelaksanaan inovasi pegawai, serta (6) Diadakannya innovation challenge setiap saat untuk merangsang pegawai munculnya ide-ide inovasi yang lebih melimpah, juga upaya memberikan apresiasi kepada pegawai-pegawai yang berinovasi. Inovasi yang berhasil dirancang oleh Kantor Kecamatan Giriwoyo yaitu mengenai Pendampingan Desa Kelurahan Cegah Stunting dan *hotline* Pelayanan Aduan Kecamatan Giriwoyo mengenai Administrasi Kependudukan.

Akuntabel merupakan segala sesuatu yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku baik dari segi hasil maupun proses serta tidak

bertentangan dengan kedua hal tersebut. Penerapan budaya kerja akuntabel dilakukan dengan pegawai menciptakan hubungan timbal balik antara pegawai dengan masyarakat melalui penyediaan informasi serta menjamin masyarakat dalam memperoleh berbagai informasi. Berkaitan dengan hal tersebut Kantor Kecamatan Giriwoyo proaktif dalam memberikan berbagai informasi mengenai kebijakan dan layanan-layanan yang disediakan kepada masyarakat serta transparan dalam setiap kegiatannya. Dhahri dkk. (2017) menjelaskan untuk memenuhi terwujudnya organisasi sektor publik yang akuntabel, maka mekanisme akuntabilitas harus mengandung dimensi akuntabilitas kejujuran dan hukum, akuntabilitas proses, akuntabilitas program, dan akuntabilitas kebijakan.

Pembinaan Karir Pegawai pada Kantor Kecamatan Giriwoyo merupakan salah satu metode dalam penerapan Budaya Kerja PRODIIA. Pembinaan dilakukan untuk menjaga kualitas kinerja pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang diembannya. Dengan adanya kegiatan pembinaan tersebut dapat menumbuhkan kedisiplinan dan menciptakan moral kerja pegawai secara efektif dan efisien sehingga dapat mencegah dan mengetahui adanya kesalahan, meningkatkan prestasi kerja pegawai serta mengaktifkan peranan pimpinan kepada pegawai. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Firadianzah dan Surabaiarta (2021) bahwa makna adanya nilai budaya kerja antara lain menimbulkan: (1) sebagai mekanisme untuk mengontrol dalam memadu dan membentuk sikap dan perilaku pegawai (2) membentuk perilaku bagi para pegawai, (3) sebagai sarana untuk menyelesaikan masalah dalam organisasi, (4) sebagai acuan untuk menyusun rencana dalam instansi (5) sebagai alat untuk komunikasi, (6) sebagai penghambat berinovasi budaya organisasi dapat juga sebagai penghambat dalam berinovasi.

Berbagai jenis diklat diikuti oleh pegawai Kantor Kecamatan Giriwoyo seperti Diklat Prajabatan, Diklat Teknis, Diklatpim dan diklat yang berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi pegawai. Upaya yang dilakukan dengan mengikutsertakan atau mengirimkan pegawai untuk mengikuti diklat dan bimtek dengan tujuan untuk memberikan bekal tambahan kepada pegawai sesuai dengan bidang pekerjaan yang diembannya agar dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Sejalan dengan pendapat Kiswanto dkk. (2014) bahwa melalui diklat upaya dalam meningkatkan kemampuan pegawai yang lebih profesional dapat diwujudkan terutama untuk memberikan kontribusi positif terhadap kinerja organisasi sekaligus pelayanan kepada masyarakat.

Pengawasan pada Kantor Kecamatan Giriwoyo dilakukan dengan pemasangan *Closed Circuit Television* (CCTV) pada setiap penjurur ruangan sehingga dapat menciptakan iklim kerja pegawai yang kondusif. Selain itu, absensi kehadiran dan pulang pegawai menggunakan aplikasi online Hadirku sehingga jika pegawai terlambat datang dan pulang lebih awal akan dikenakan sanksi pemotongan gaji walaupun tidak seberapa. Adanya pengawasan memberikan manfaat yang berkesinambungan dengan aktivitas organisasi sehingga pegawai mengerjakan pekerjaan yang diembannya sesuai dengan tujuan organisasi yang ditetapkan. Pimpinan dapat secara langsung memonitor setiap pegawai dalam menjalankan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan kantor. Selain itu, pimpinan berperan sebagai pendukung dan memberikan berbagai arahan kepada pegawai terkait dengan mekanisme agar berkinerja secara baik. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Widodo (2020) menjelaskan bahwa adanya budaya kerja pada organisasi terdapat unsur-unsur yang saling berinteraksi dalam membentuknya. Unsur-unsur tersebut meliputi: (1) organisasi budaya kerja, (2) komitmen pimpinan puncak, (3) komunikasi, (4) motivasi, (5) lingkungan kerja, (6) kerjasama melalui kelompok, (7) disiplin.

Kegiatan evaluasi dilakukan melalui rapat monitoring dan evaluasi pegawai secara berkala guna mengetahui capaian atau realisasi pekerjaan yang diemban masing-masing pegawai, mengetahui kemajuan dan hambatan yang dialami pegawai dalam mencapai visi dan misi organisasi. Evaluasi yang dilakukan pimpinan merupakan pelaksanaan penerapan budaya kerja PRODIIA yang dilakukan oleh kantor Kecamatan Giriwoyo hal tersebut karena terjalannya interaksi-interaksi antara pimpinan dan pegawai hal tersebut sesuai dengan pendapat Tika (2014) bahwa terdapat tahapan dalam terbentuknya budaya kerja, antara lain: (1) interaksi antara pimpinan atau pendiri dari organisasi dengan kelompok atau perorangan dalam suatu organisasi, (2) interaksi menimbulkan adanya ide yang ditransformasikan menjadi suatu artifak, nilai-nilai dan asumsi, (3) artifak, nilai-nilai dan asumsi selanjutnya diimplementasikan menjadi budaya suatu

organisasi, dan (4) upaya untuk mempertahankan budaya organisasi dengan dilakukan pembelajaran (learning) kepada anggota-anggota baru dalam suatu organisasi.

Hambatan dalam penerapan budaya kerja salah satunya adanya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu. Adanya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu dapat menghambat pekerjaan tertentu karena biasanya pekerjaan satu dengan pekerjaan yang lain saling berhubungan. Hal ini bertentangan dengan tanggung jawab pegawai dalam kesanggupan untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani menanggung resiko atas keputusan yang diambilnya. Ningsih dan Sahuri (2016) menyatakan tanggung jawab terhadap pekerjaan berarti pegawai harus siap menanggung segala resiko yang dihadapi baik itu berupa keberhasilan ataupun kegagalan serta keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan.

Kendala yang muncul dalam penerapan budaya kerja pada Kantor Kecamatan Giriwoyo yaitu kurangnya sumber daya manusia sehingga menyebabkan pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai membutuhkan waktu yang cukup lama. Masing-masing pegawai tidak hanya terfokus pada salah satu pekerjaan saja karena jumlah pegawai yang kurang sehingga mau tidak mau pegawai mengerjakan pekerjaan yang bukan menjadi tugas pokok dan fungsinya. Hal tersebut menyebabkan tidak sesuainya kompetensi atau kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dengan pekerjaan yang dikerjakannya. Sejalan dengan pendapat Wicaksono (2016) bahwa perkembangan dan produktivitas organisasi sangat tergantung pada pembagian tugas pokok dan fungsi berdasarkan kompetensi pegawai.

Budaya pekeguh untuk memberikan teguran kepada pegawai. Watak dan kepribadian seseorang dalam salah satu instansi pasti berbeda-beda hal tersebut dapat menghambat dalam penerapan budaya kerja. Dalam pelaksanaannya, perbedaan watak yang terjadi pada Kantor Kecamatan Giriwoyo menjadi kendala dalam perjalanannya. Selain adanya perbedaan watak, terdapat perbedaan latar belakang seperti perbedaan agama, tingkat pendidikan, ekonomi dan keterampilan. Sehingga perbedaan watak dan kepribadian pegawai dapat menjadi suatu hambatan dalam menerapkan aspek-aspek budaya kerja. Hal ini didukung oleh pendapat AlHairi dan Syahrani (2021) bahwa dalam suatu organisasi merupakan wadah atau perkumpulan orang-orang yang memiliki watak maupun pemikiran berbeda-beda sehingga adanya perbedaan tersebut tidak jarang munculnya konflik. Oleh sebab itu, hambatan tersebut jika tidak ditangani dengan cepat dan tepat akan menimbulkan adanya konflik yang berkepanjangan sehingga menyebabkan hubungan yang tidak terjalin secara baik antara pegawai. Sejalan dengan pendapat Robbins dan Judge (2017) yang menyatakan bahwa terdapat faktor penting yang mempengaruhi budaya organisasi, seperti: (1) regulasi perilaku yang diamati, (2) norma, (3) nilai dominan, (4) filsafat, (5) aturan, (6) iklim organisasi.

Dari hambatan mengenai adanya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu pada Kantor Kecamatan Giriwoyo, perlu adanya upaya untuk segera mengatasinya. Upaya yang dilakukan yaitu dengan diadakannya evaluasi secara berkala. Evaluasi ini diadakan setelah selesai diadakan kegiatan, setiap minggu, bulan dan setiap tahunnya melalui Rapat Monitoring dan Evaluasi dengan mendiskusikan perkembangan organisasi beserta laporan hasil pekerjaan oleh masing-masing pegawai.

Kegiatan evaluasi ini tidak hanya dilakukan dengan pegawai kecamatan tetapi juga dilakukan dengan pihak-pihak desa dibawah naungan Kecamatan Giriwoyo. Hal ini berfungsi untuk mengukur pelaksanaan pekerjaan pegawai yang hasilnya akan dijadikan umpan balik dalam melihat keberhasilan maupun kegagalan pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Sejalan dengan pendapat Tika (2014) bahwa terdapat beberapa langkah-langkah dalam memperkuat budaya organisasi, seperti: (1) memantapkan nilai-nilai dasar yang terdapat pada budaya organisasi, (2) melakukan pembinaan terhadap pegawai suatu organisasi, (3) memberikan contoh-contoh teladan terhadap pegawai, (4) membuat acara-acara rutinitas, (5) memberikan penilaian dan suatu penghargaan terhadap pegawai, (6) cepat tanggap terhadap permasalahan internal maupun eksternal, (7) melakukan koordinasi dan kontrol. Langkah-langkah yang dapat memperkuat budaya organisasi perlu untuk dilaksanakan pada setiap organisasi.

Memaksimalkan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Giriwoyo merupakan salah satu upaya yang diambil oleh Pimpinan dalam mengatasi kurangnya sumber daya manusia. Untuk memaksimalkan sumber daya manusia perlu diadakannya pengelolaan sumber daya manusia

dengan baik oleh organisasi supaya dapat mewujudkan sumber daya manusia yang bermutu yang sanggup mencapai keberhasilan individu-individu, organisasi serta masyarakat secara efisien serta efektif. Sejalan dengan pendapat Nusantoro (2020) menjelaskan bahwa dengan adanya sistem pemberdayaan sumber daya manusia di lingkungan kerja akan menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu, yaitu sumber daya manusia yang mampu memenuhi tuntutan tugas dan kewajibannya dan mengembangkan diri dengan sebaik-baiknya.

Pembinaan dan pendekatan terhadap pegawai dilakukan untuk mengatasi adanya hambatan budaya pekekuh untuk memberikan teguran kepada pegawai. Adanya pembinaan dapat menumbuhkan sikap dan kebersamaan antara pimpinan dengan pegawai, hal tersebut ditunjukkan dengan adanya komunikasi secara rutin yang dilakukan dengan pegawai mengenai pekerjaan. Pembinaan dan pendekatan terhadap pegawai dilakukan dengan melakukan kegiatan sosialisasi seperti saat monitoring rapat, apel pagi maupun senam sehat yang dilakukan setiap hari Jumat. Robbins (2013) menjelaskan bahwa dalam mempertahankan suatu budaya organisasi dapat dilakukan dengan tiga cara yaitu sosialisasi, praktik seleksi dan manajemen puncak. (1) sosialisasi bermanfaat agar pegawai dapat menyesuaikan diri terhadap budaya kerja yang diterapkan, (2) praktik seleksi dilakukan dengan cara memilih individu yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang sesuai dengan organisasi tersebut, (3) manajemen puncak dilakukan dengan kata dan perilaku dalam menjalankan norma yang berlaku pada pegawai. Upaya pembinaan terhadap pegawai yang tidak tertib dengan peraturan akan diproses secara bertahap sesuai dengan pelanggaran yang telah dilakukan oleh pegawai tersebut. Tahap pertama dengan melakukan teguran atau nasehat secara sopan, jika tidak adanya perbaikan maka tahap selanjutnya yaitu dengan memberikan sanksi kepada pihak yang bersangkutan berupa surat peringatan hingga pemberian surat pemanggilan oleh pimpinan secara langsung.

Kesimpulan

Aspek-aspek penerapan budaya kerja PRODIIA pada Kantor Kecamatan Giriwoyo meliputi Budaya Kerja Profesional; budaya kerja disiplin; budaya kerja integritas; budaya kerja inovatif; dan budaya kerja akuntabel. Pelaksanaan penerapan budaya kerja PRODIIA di Kantor Kecamatan Giriwoyo dilakukan melalui pembinaan karir pegawai, bimbingan teknis (Bimtek) dan pendidikan dan pelatihan (Diklat), pengawasan terhadap pegawai, dan evaluasi terhadap pegawai. Dalam penerapannya, masih terdapat hambatan dalam penerapan budaya Kerja PRODIIA yang dialami oleh Kantor Kecamatan Giriwoyo, antara lain: Adanya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu; Kurangnya sumber daya manusia; dan budaya pekekuh untuk memberikan teguran kepada pegawai. Upaya yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Giriwoyo dalam menghadapi hambatan dalam penerapan budaya Kerja PRODIIA adalah dengan evaluasi kinerja pegawai, memaksimalkan sumber daya manusia yang ada, dan pembinaan serta pendekatan terhadap pegawai.

Daftar Pustaka

- Adha, R. N., Qomariah, N., & Hafidzi, A. H. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 4(1), 47. <https://doi.org/10.32528/ipteks.v4i1.2109>
- AlHairi, M. R., & Syahrani, S. (2021). Budaya Organisasi dan Dampaknya Terhadap Lembaga Pendidikan. *Adiba: Journal of Education*, 1(1), 79–87.
- Ariyanti, I. P., Murwaningsih, T., & Indrawati, C. D. (2020). Analisis Implementasi Budaya Kerja Organisasi (Studi Kasus di Kantor Pertanahan ATR/BPN Sukoharjo). *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*. 4(3).
- Dhahri, I., Kasmawati, A., & Bakhtiar, B. (2017). Pemahaman Nilai-nilai Dasar Profesi dan Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. *Jurnal Supremasi*, 12(2), 90–104.
- Firadianzah, F. R., & Surabaiarta, I. K. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan PT. Wijaya Perkasa Indah. *Journal of Sustainability Bussiness Research*, 2(1), 269–278.

- Firmansyah, F. (2019). *Budaya Kerja IKM Batik Inovatif & Kreatif*. Duta Media Publishing.
- Hidayah, K., Kusumaningrum, M., Wismono, F. H., & Amarullah, R. (2018). Aktualisasi Budaya Inovasi Pada Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Borneo Administrator*, 14(3), 249–266.
- Indraputra, T., & Sutrisna, E. (2013). Disiplin, Motivasi, Budaya Kerja, dan Kinerja. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 1(3), 276–281.
- Julianto, P. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai pada Puskesmas di kecamatan Depati VII Kabupaten Kerinci. *Jurnal Administrasi Nusantara*, 2(1), 42–58.
- Kiswanto, K., Zainuri, Z., Gevisioner, G., & Harahap, H. (2017). Analisis Kebutuhan Diklat (AKD) Bagi Aparatur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Nakhoda*, 16(27), 66–72. <https://doi.org/10.35967/jipn.v16i27.5797>
- Mishra, S., Pathak, A., & Sharma, B. K. (2020). Impact of work culture, employee's relationship with their managers, and training program on employees' satisfaction. *International Journal of Advanced Science and Technology*. 29(9), 5145-5159
- Ningsih, Y., & Sahuri, C. (2016). Penerapan Budaya Kerja Profesional di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 3(2), 1-15.
- Nusantoro, E. (2020). Optimalisasi Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dalam Lingkungan Bekerja. *Edukasi*, 14(1).
- Purnamasari, D. (2019). Budaya Kerja Pegawai Pada Bagian Organisasi Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala. *E-Jurnal Katalogis*, 3, 57–64.
- Robbins, S. P. (2013). *Organizational Behavior*. Salemba Empat.
- Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2017). *Perilaku organisasi*. Salemba Empat.
- Tika, M. P. (2014). *Organisasi & manajemen (perilaku, struktur, budaya & perubahan organisasi)*. Bumi Aksara.
- Wicaksono, Y. S. (2016). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Rangka Meningkatkan Semangat Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di SKM Unit V PT. Gudang Garam, Tbk Kediri). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1).
- Widodo, I. H. D. S. (2020). *Membangun Budaya Kerja Pada Instansi Pemerintah*. Cipta Media Nusantara.

Customer Service dalam meningkatkan pelayanan nasabah selama pandemi Covid-19 pada Bank BTN Cabang Surakarta 2021

Alfreda Larasati Vernanda*, Wiedy Murtini, Susantiningrum Susantiningrum

Pendidikan Administrasi Perkantoran , Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: larasativernanda2@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran, kendala, dan solusi dalam mengatasi kendala pelayanan nasabah pada masa pandemi covid-19 2021 di Bank BTN. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Sumber datanya adalah informan, tempat, dan dokumen dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan snowball sampling. Untuk teknik analisis data diterapkan model interaktif Miles dan Huberman. Penelitian ini menemukan bahwa peran layanan nasabah di Kantor Cabang Bank BTN Surakarta sangat penting dan vital untuk meningkatkan intensifikasi dana melalui produk-produk yang tersedia. Sedangkan kendala yang dihadapi dalam pelayanan pelanggan adalah karena ketatnya SOP, masalah sistem dan IT, tingkat pendidikan dan usia pelanggan, serta panggilan masuk dari sesama rekan kerja saat bertugas. Oleh karena itu, Bank BTN Cabang Surakarta mengambil beberapa solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut, seperti melakukan konfirmasi melalui call center, meminta maaf dan menghubungi kembali nasabah, tetap tenang dalam menangani permasalahan nasabah, dan fokus pada nasabah.

Kata Kunci:; deskriptif kualitatif; peningkatan; studi kasus

Abstract

This research aims to determine the role, constraints, and solutions in overcoming obstacles in customer service during the covid-19 pandemic 2021 at Bank BTN. This research is descriptive with a case study approach. This study uses primary data and secondary data. The data sources are informants, places, and documents with sampling techniques using purposive sampling and snowball sampling. For data analysis techniques, Miles and Huberman's interactive models are applied. This research found that the role of customer service at Bank BTN Branch office in Surakarta was crucial and vital to increase the intensification of funds through available products. Meanwhile, the obstacles faced by customer service were due to the strict SOP, system and IT problem, the level of education and age of the customers, and incoming calls from fellow colleagues when they are in charge. Therefore, the branch office of Bank BTN in Surakarta came up with some solutions to overcome the problems, such as confirming through the call center, apologizing and re-contacting customers, remaining calm in handling customer problems, and focusing on customers.

*Corresponding author

Citation in APA style: Vernanda, A.L., Murtini, W., & Susantiningrum. (2023). Customer service dalam meningkatkan pelayanan nasabah selama pandemi covid-19 pada Bank BTN cabang Surakarta 2021.

Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 7(4), 363-370.

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64247>

Keywords: case study; descriptive qualitative; improvement

Received August 03, 2022; Revised August 24, 2022; Accepted September 12, 2022;
Published Online July 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64247>

Pendahuluan

Seorang *customer service* atau yang kerap disapa pelayanan pelanggan memiliki peran penting dalam hal pelayanan terhadap nasabah pada perbankan. Secara umum *customer service* merupakan suatu kedudukan atau posisi dalam sebuah struktur organisasi yang bertugas dalam menyajikan pelayanan hingga menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan bank atau dalam hal ini nasabah dengan memberikan sejumlah informasi yang dibutuhkan hingga menyelesaikan keluhan atau ketidakpuasan terhadap produk yang dialami. Oleh karena itu, tak ayal apabila kemudian seorang *customer service* diwajibkan piawai dan cakap dalam menemukan jawaban guna mengatasi permasalahan yang tengah dialami oleh seorang nasabah. Tak ayal apabila kemudian penilaian melalui pengalaman yang diperoleh seorang nasabah sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan yang telah dan akan diberikan oleh bank melalui *customer service*. Adapun tugas lain dari seorang *customer service* bank dalam melayani nasabah, salah satunya adanya upaya memikat pelanggan dengan beragam cara sehingga membuahkan hasil berupa ketertarikan calon nasabah terhadap sejumlah produk bank yang tersedia.

Perbankan dapat dipahami sebagai sebuah lembaga yang bergerak dalam bidang keuangan yang memegang peranan dalam menghimpun sejumlah dana yang diperoleh dari masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito, giro, simpanan dari pihak kelebihan dana (Surplus Spending Unit) untuk kemudian dapat disalurkan kembali kepada masyarakat melalui bentuk penyaluran dana kredit (Deficit Spending Unit – DSU) serta peran lain dari bank sebagai penyedia jasa keuangan lainnya. Dalam menarik nasabah baru maka memerlukan kepercayaan yang tinggi dari masyarakat, karena jika masyarakat kurang mempercayai suatu bank maka kinerja bank akan redup dan tidak berkembang.

Dalam Kasmir (2014) mengungkapkan pemahaman mengenai *customer service* dapat dipahami sebagai seluruh tindakan atau aktivitas yang dimaksudkan guna menyajikan dan menciptakan kepuasan tersendiri secara khusus bagi kalangan pelanggan lewat sejumlah pelayanan yang diberikan sehingga dapat mencapai apa yang menjadi keinginan maupun keperluan seorang pelanggan. Keberadaan *customer service* memegang peranan dalam menjalankan sejumlah fungsi atau tugas diantaranya sebagai berikut: (1) resepsionis, (2) deskman, (3) salesman, (4) *customer relation officer*, dan (5) komunikator. Umumnya seluruh pegawai bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dimulai dari *cleaning service*, petugas atau satuan pengamanan terkait hingga jajaran direktur utama bank turut ambil bagian dalam menjalani peran *customer service*. Akan tetapi secara khusus tugas seorang *customer service* diemban oleh pihak tertentu yang memang dididik serta dipersiapkan untuk memegang serta menjalankan fungsi sebagai *customer service* suatu bank (Kasmir, 2015).

Melalui suatu sistem yang dilakukan seseorang dengan landasan maka diperlukannya adanya kegiatan yang disebut pelayanan, sebuah prosedur yang dipersiapkan sedemikian rupa guna terciptanya Kepenuhan kepentingan pihak lain selaras dengan hal yang dimiliki, berkaca pada kondisi tersebut *customer service* bank senantiasa dituntut memberikan serta menciptakan kepuasan seorang nasabah tanpa melanggar etika serta norma dalam sebuah pelayanan (Munir, 2016). Terdapat sejumlah tugas dan tanggung jawab yang melekat pada diri seorang *customer service*, di mana kesemuanya dikemas dalam bentuk aturan terkait dan mengikat berupa standar operasional prosedur (SOP) yang diharapkan mampu menyelesaikan pekerjaan di lingkungan bank secara efektif dan efisien. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) terdapat beberapa wewenang yang melekat dalam tubuh seorang *customer service*. Berikut beragam wewenang petugas *customer service* yang dapat ditemui diantaranya: Menyaksikan proses pengisian dan penandatanganan formulir, aplikasi, perjanjian - perjanjian yang dilakukan oleh nasabah (contoh: *standing instruction*, surat kuasa auto debet, dan sebagainya).

Tingkat kepuasan yang diperoleh melalui seorang nasabah merupakan kunci yang tidak boleh dilewatkan bagi suatu perbankan, mengingat kepuasan dari seorang nasabah merupakan faktor dalam

mempertahankan citra dari suatu perbankan di mata masyarakat luas, sehingga perlu adanya sikap yang diambil dalam peningkatan pelayanan bermutu bagi nasabah. Salah satu indikator yang turut menentukan tingkat keberhasilan dalam sebuah kualitas perusahaan menurut Lupiyoadi (2016) adalah dengan menerapkan dimensi kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yang meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Dimana suatu kemampuan perusahaan dalam memberikan dan menyediakan pelayanan kepada nasabah. Oleh karena itu, keberadaan seorang *customer service* dianggap perlu serta penting dalam menjaga layanan kepada pelanggan yang ada sehingga dapat berdampak secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan sebagai modal bersaing dalam lingkungan bisnis yang sangat kompetitif dewasa ini.

Salah satu bank yang berupaya untuk meningkatkan pelayanan nasabah adalah Bank BTN Cabang Surakarta. Berdasarkan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, bank dapat dimaknai sebagai sebuah “badan usaha yang menghimpun dan mengelola dana yang diperoleh dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pinjaman sebagai upaya dalam meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank BTN Cabang Surakarta memiliki unit *customer service* yang terbagi menjadi 3 bagian yaitu *Priority Banking Service, Customer Service Credited atau Loan Service, dan Customer Service*. Unit *customer service* memegang peranan dalam menjalankan tugas serta kewajiban yang penting dalam menyampaikan pelayanan yang ada serta menjaga hubungan baik dengan para nasabahnya, berangkat dari kondisi tersebut sudah tentu apabila kemampuan komunikasi yang baik dibutuhkan untuk kemudian dapat dipergunakan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat bagi nasabahnya.

Adanya pandemi COVID-19 (*Corona Virus Disease 2019*) atau biasa disebut dengan virus corona yang terjadi sejak tahun 2019 hingga saat ini menjadi salah satu tantangan baru yang harus dihadapi dunia perbankan saat ini. *Coronavirus* adalah salah satu bentuk virus RNA strain tunggal positif, dengan rupa kapsul serta tidak bersegmen. *Coronavirus* merupakan bagian dari kelompok ordo *Nidovirales*, dan terindikasi dalam keluarga *Coronaviridae*. Virus corona merupakan virus yang menyerang pada sistem pernafasan. Adanya virus corona berimbas dalam kegiatan perbankan hingga berakibat pada penurunan serta pelemahan sektor perekonomian. Hal tersebut kemudian berdampak pada kegiatan yang dilakukan masyarakat, secara khusus dalam sektor kegiatan perekonomian pada lembaga keuangan perbankan, baik dalam bank konvensional maupun bank syariah. Di masa pandemi sekarang, baik bisnis maupun sektor perbankan lainnya dipaksa untuk mampu beradaptasi terhadap kondisi dan situasi sulit. Menghadapi hal ini, para pelaku perbankan khususnya unit *customer service* harus menyesuaikan banyak aspek demi mengikuti tren dan keberlangsungan operasionalnya. Namun, pada kenyataannya kapabilitas untuk melakukan penyesuaian itu terbatas.

Bank BTN Cabang Surakarta berupaya untuk memberikan pelayanan optimal serta prima, sehingga nasabah merasa nyaman untuk melakukan transaksi dengan bank tersebut dan pada akhirnya akan tercipta nasabah yang loyal. Oleh sebab itu, bank dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik khususnya pada bagian unit *customer service*, karena akan memberikan kepuasan kepada setiap nasabah sehingga membuat *customer service* lebih mudah dalam menawarkan produk bank kepada nasabah yang sangat berdampak pada peningkatan jumlah nasabah yang masuk. Dimana salah satu indikator yang turut menentukan tingkat keberhasilan dalam sebuah kualitas perusahaan adalah dengan adanya kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan dan menyediakan pelayanan kepada nasabah.

Dipilihnya Bank BTN Cabang Surakarta sebagai objek penelitian karena unit *customer service* yang dimiliki bersikap profesional dan terampil saat memberikan pelayanan, sehingga terpilih untuk mendapatkan penghargaan *Best Customer Service* dan *Best Loan Service* Kantor Wilayah sebagai *Sales and Service Awards 2021/2022*.

Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yang mana sebagai gambaran untuk menyajikan sebuah kesimpulan dari sebuah hasil penelitian dengan cara mengamati sejumlah gejala yang ada, baik itu dari segi bentuk, sifat, maupun keadaan di lapangan dengan teliti secara menyeluruh dan mendalam. Sementara metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian kualitatif yang mana bertujuan memberikan

gambaran secara cermat mengenai individu atau kelompok tertentu mengenai kondisi dan keadaan yang ditunjukkan hingga beragam gejala yang terjadi.

Pendekatan penelitian yang peneliti pilih adalah pendekatan studi kasus. Pendekatan studi kasus merupakan bentuk pendekatan penelitian dimana dalam prosesnya dilakukan upaya eksplorasi terhadap suatu fenomena atau gejala dan dalam konteksnya dengan memanfaatkan data dari beragam sumber, sementara itu studi kasus kualitatif adalah sebuah penelitian yang memanfaatkan lebih dari 1 bukti empiris dimana peneliti berupaya mempelajari permasalahan dalam konteksnya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik *purposive sampling* merupakan salah satu teknik untuk mengambil sebuah sumber data yang ada dalam penelitian dengan menggunakan beragam pertimbangan. Teknik *snowball sampling* merupakan teknik pengambilan sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit kemudian menjadi membesar, hal ini dikarenakan sumber data yang sedikit tersebut belum mampu atau dirasa cukup dalam memberikan data yang memuaskan, maka diperlukan adanya upaya pencarian informan lain yang digunakan sebagai sumber data penguat (Sugiyono, 2017).

Dalam penelitian ini menggunakan empat teknik pengumpulan data dengan cara melakukan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan teknik uji validitas dengan triangulasi. Menurut Moleong (2016), triangulasi merupakan suatu teknik pemeriksaan terhadap keabsahan data yang dilakukan dengan melakukan pengecekan atau perbandingan terhadap sejumlah data yang diperoleh dengan sumber atau kriteria lain diluar data itu sendiri, untuk meningkatkan keabsahan data yang ada.

Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (2014) yang terdiri dari pengumpulan data, kondensasi data, penyederhanaan dan transformasi, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

Beragam peranan dari unit *customer service* ditemukan melalui sejumlah aktivitas, diantaranya penawaran produk asuransi, produk simpanan maupun pembukaan nomor rekening (berupa buku tabungan, deposito, giro), penggantian kartu atm karena terjadi kerusakan / kehilangan / ketelan, pembuatan dan penerbitan akun *mobile banking* dan masih banyak lagi. Selain berbicara dalam proses pelayanan, unit *customer service* juga memiliki tanggung jawab dalam mengatur dan mengelola aktivitas seputar administrasi, layaknya *maintaine cif*, pemberkasan dokumen terkait, serta memo setelah tutup layanan. Gambaran tersebut sejalan dengan pernyataan yang diungkapkan oleh informan 2 selaku *customer service* dan informan 3 selaku *priority banking service*, yang mengutarakan sebagai berikut: “Kami pastinya menawarkan beberapa produk asuransi yang dimiliki perusahaan, selain itu ada juga produk simpanan atau pembukaan rekening (seperti tabungan, deposito, giro), melayani penggantian kartu atm nasabah karena ada yang rusak atau hilang sampai ketelan, pembuatan *mobile banking* yang dilakukan nasabah juga kami layani. Bahkan sampai dilakukan tutup layanan kami juga masih ada tugas lainnya yang menunggu. Seperti mengurus administrasi seputar *maintain cif*, pemberkasan, dan juga memo.

Dalam memberikan pelayanan kepada seorang nasabah, unit *customer service* Bank BTN Cabang Surakarta menyimpan beragam kendala yang kerap kali berpengaruh terhadap upaya peningkatan layanan kepada nasabah. Seperti halnya yang disampaikan oleh informan 2, 3 dan 4 selaku unit *customer service*, sebagai berikut: Tentu setiap nasabah memiliki karakter yang beda-beda. Sehingga dalam memberikan pelayanan pun pasti ada kendala yang dihadapi, seperti:

(1) Seringkali saya menemui pelanggan yang tidak sabaran, bahkan tidak jarang membandingkan pelayanan yang kami berikan dengan pelayanan lembaga perbankan lain. Sebagai contoh pengajuan layanan nasabah yang kerap kali kami tolak, lantaran ditemukan adanya ketidaksesuaian berkas persyaratan yang dibutuhkan sehingga bertentangan dengan SOP yang ada. Misalnya nasabah datang untuk melakukan penggantian kartu ATM karena kartu ATM nya hilang / tertelan di mesin ATM, syarat untuk pengantiannya adalah membawa KTP asli, apabila hanya membawa fotocopy KTP maka tidak

akan kami proses. Kemudian ada nasabah yang ingin melakukan pencairan dana deposito, tidak bisa kami bantu untuk pencairan dikarenakan tempat pembukaan depositonya di Jakarta bukan di Bank BTN Cabang Solo.

(2) Kendala seputar IT yang berkaitan dengan sistem atau jaringan.

(3) Tingkat pendidikan atau usia nasabah yang bervariasi terkadang menjadi hambatan unit *customer service* dalam memberikan pelayanan. Misalnya tingkat pendidikan nasabah berpengaruh dalam menyerap / memahami informasi yang kami berikan, sehingga harus memberikan penjelasan secara berulang-ulang sampai dapat diterima. Selain itu usia nasabah juga memiliki pengaruh terhadap indera pendengaran dan penglihatan, sehingga seorang unit *customer service* harus memberikan pelayanan yang lebih untuk membantu nasabahnya. Kemudian pada masa pandemi *covid-19* saat ini kami dituntut untuk mematuhi protocol kesehatan, yang mana setiap meja kerja diberi pembatas akrilik serta diwajibkan menggunakan masker. Hal tersebut berdampak pada komunikasi, seperti volume suara yang kecil mengakibatkan kurang jelas dalam memahami penjelasan serta dapat menimbulkan kesalahpahaman.

(4) Pada saat unit *customer service* sedang dalam pelayanan, tiba-tiba ada telepon / panggilan dari rekan kerja lainnya yang mengharuskan ke *back office* terlebih dahulu, keadaan tersebut menyebabkan kehilangan konsentrasi.” (Wawancara, 21 Maret 2022).

Solusi dalam mengatasi kendala yang terjadi pada *Customer Service* dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah di Bank BTN Cabang Surakarta diungkapkan oleh informan 2, 3 dan 4 selaku unit *customer service*:

(1) Salah satunya dengan kehadiran *call center* atau istilah *case by case*. Solusi tersebut memungkinkan seorang nasabah dapat melakukan layanan penggantian kartu ATM akibat tertelan pada mesin ATM / hilang namun tidak membekali diri dengan persyaratan KTP asli. Sehingga dapat konfirmasi terlebih dahulu melalui *call center* untuk kartu ATM dapat di blokir sebagai upaya untuk mengamankan uang nasabah yang bersangkutan. Upaya lain yang dapat dilakukan yakni memberikan pemahaman kepada nasabah, bahwa kami akan memproses sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang ada agar tidak terjadi penyimpangan serta memohon maaf karena tidak dapat membantu langsung untuk menyelesaikan permasalahan nasabah.

(2) Sementara itu, terkait kendala pada jaringan yang ada, upaya yang dapat dilakukan adalah dengan melayangkan permohonan maaf kepada pihak nasabah atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan serta kesediaan untuk dapat bersabar hingga kendala teknik yang ada dapat diatasi dengan segera oleh pihak terkait dan sistem dapat kembali pulih dan dapat dioperasikan dengan normal.

(3) Sebagai seorang *customer service* sudah selayaknya dalam memberikan pelayanan harus bersikap sabar, cepat tanggap dan pandai dalam melayani nasabah. Sehingga saat menjumpai nasabah yang beranekaragam karakternya mampu menyesuaikan dan memberikan pelayanan yang terbaik.

(4) Pada saat pelayanan, apabila ada telepon / panggilan dari rekan kerja lainnya yang dilakukan biasanya jika dirasa *urgent* meminta izin pada nasabah untuk dapat mengangkat telepon / ke *back office* dan meminta maaf karena sudah membuat menunggu waktu nasabah.” (Wawancara, 21 Maret 2022)

Pembahasan

Peran *Customer Service* dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah Selama Masa Pandemi di Bank BTN Cabang Surakarta

Berdasarkan penelitian serta pengamatan yang telah dilakukan terhadap pelayanan unit *customer service* Bank BTN Cabang Surakarta, telah diketahui bahwa sistem pelayanan yang tersaji di lingkungan Bank BTN Cabang Surakarta telah berjalan dengan baik. Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat dan transparan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang dilaksanakan oleh unit *customer service* Bank BTN Cabang Surakarta dapat diindikasikan termasuk dalam kategori yang baik serta telah selaras dengan apa yang diharapkan oleh pihak nasabah, hal tersebut juga dapat dibuktikan melalui hasil wawancara yang telah dilakukan dengan salah seorang informan yang berperan selaku nasabah yang mengungkapkan jika pelayanan yang disajikan oleh Bank BTN Cabang Surakarta telah memperoleh tanggapan yang positif dari nasabah. Bank BTN Cabang Surakarta patut untuk terus dan senantiasa mengupayakan segala bentuk prestasi yang telah diraih, sebagai salah satu lembaga perbankan

yang telah sukses dalam menyelenggarakan pelayanan serta fasilitas yang baik maupun dalam hal memberikan perhatian kepada para nasabahnya dengan jalan membangun hubungan komunikasi yang terjalin antara pihak perusahaan dengan nasabah.

Menurut Tjiptono (2006), bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini biasa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, penampilan karyawan dalam berbusana dan tersedianya perlengkapan protocol kesehatan. Upaya tersebut telah diterapkan Bank BTN Cabang Surakarta, dengan menghadirkan petugas unit *customer service* yang profesional. Kedua, yakni *reliability*. Selaku unit *customer service*, pihaknya telah dibiasakan dalam mendengarkan setiap keluhan yang dilayangkan nasabah. Setiap keluhan hingga komplain yang ada, dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi diri dalam meningkatkan mutu pelayanan yang ada di Bank BTN Cabang Surakarta. Ketiga, yakni *responsiveness*. Unit *customer service* membekali diri dengan membentuk kepribadian yang baik, dimana dalam upaya melayani seorang nasabah senantiasa diikuti dengan tindak tanduk yang baik. Keempat, yaitu *assurance* yang dilaksanakan oleh *customer service* adalah dengan menjunjung nilai – nilai kejujuran. Kelima, adalah *empathy*. Unit *customer service* menilai setiap nasabah yang datang berkunjung adalah seorang raja. Untuk itu, wajar rasanya apabila dalam hal ini seorang *customer service* sebisa mungkin menyajikan sebuah pelayanan yang ada dengan ramah dan menunjukkan rasa empati terhadap keluhan nasabah.

Kendala *Customer Service* dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Selama Masa Pandemi Nasabah di Bank BTN Surakarta

Kendala yang kerap kali terjadi pada unit *customer service* Bank BTN Cabang Surakarta pertama, seringnya ditemui kasus nasabah yang kerap menyandingkan pelayanan Bank BTN Cabang Surakarta dengan sejumlah lembaga perbankan lainnya, keberadaan standar operasional prosedur (SOP) yang dirasa terlampaui ketat. Dalam bentuk penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa dan dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan Hartatik (2014) bahwa tujuan dari standar operasional prosedur (SOP) sendiri: (1) Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan. (2) Menjadi parameter untuk menilai mutu pelayanan. (3) Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait. Kendala kedua, yaitu gangguan pada sistem atau jaringan IT. Tidak dapat dipungkiri bahwa pada saat pelayanan sempat mengalami gangguan sistem ataupun jaringan IT, hal ini disebabkan karena adanya koneksi yang tidak stabil maupun *server* yang *full*. Kondisi tersebut mengakibatkan memperlama waktu pelayanan, sehingga tidak semua keluhan atau masalah nasabah dapat diselesaikan pada waktu yang sama. Kendala ketiga yakni, seorang *customer service* dituntut bersikap cekatan dalam bertindak, apabila ditemukan seorang nasabah yang dirasa membutuhkan bantuan. Sebagaimana *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang tingkat pendidikan dan usia nasabah yang bervariasi, sehingga harus secara berulang-ulang dalam memberikan informasi sampai penjelasan tersebut dapat diterima oleh nasabah. Faktor ini dikarenakan pemahaman setiap orang dalam menelaah informasi berbeda-beda, serta pada nasabah yang berusia tua dalam indera pendengaran dan penglihatan mengalami penurunan. Kendala tersebut serupa dengan kejadian sehari-hari, yang mana pada saat pandemi *covid-19* seperti ini, pelayanan yang diberikan dilakukan dengan tetap menjaga jarak (*social distancing*). Kendala keempat yang dihadapi oleh unit *customer service* yaitu adanya telepon masuk atau panggilan dari rekan kerja pada saat pelayanan. Telepon masuk atau panggilan dari rekan kerja pada saat pelayanan. Sehingga pada saat itu *customer service* terpaksa harus ke *backoffice*. Kondisi tersebut menyebabkan konsentrasi kepada nasabah terganggu serta memperlama waktu pelayanan nasabah. Situasi seperti itulah yang mengharuskan *customer service* memiliki kemampuan maupun *skill* untuk dapat menjalin hubungan baik dengan nasabah (*customer relations*), agar nasabah mampu memahami situasi yang sedang terjadi terkait hal tersebut.

Solusi dalam mengatasi kendala yang terjadi pada *Customer Service* dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah Selama Masa Pandemi di Bank BTN Surakarta

Dalam menjawab kendala pertama yang terjadi perihal ketatnya standar operasional prosedur (SOP), unit *customer service* Bank BTN Cabang Surakarta menawarkan solusi yang dapat ditempuh, sehingga proses pelayanan kepada nasabah dapat tetap berjalan. Salah satunya ketika pihak nasabah hendak melakukan penggantian maupun perubahan kartu ATM namun tidak membekali diri dengan membawa KTP asli sebagai salah satu prasyarat administrasi yang harus dipenuhi, maka unit *customer service* Bank BTN Cabang Surakarta akan memberikan pengarahan kepada pihak nasabah agar dapat melakukan konfirmasi atas kebutuhan yang hendak dipenuhi melalui *call center* atau istilah *case by case*. Solusi kedua dalam menangani gangguan pada sistem ataupun IT, upaya yang telah ditempuh adalah dengan melayangkan permohonan maaf kepada pihak nasabah atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan, serta memohon kesediaan nasabah untuk dapat bersabar sembari menunggu dan memberikan waktu kepada pihak terkait lainnya dalam menangani sesegera mungkin kendala yang terjadi. Teori Hutabalian dan Kalagi (2015) menuturkan pentingnya sebuah kualitas pelayanan dalam sebuah perusahaan jasa berdasarkan sudut pandang seorang konsumen. Solusi ketiga dalam menghadapi beraneka ragam nasabah adalah seorang *customer service* diwajibkan untuk pandai dan piawai dalam melayani nasabah, sebagaimana setiap nasabah memiliki tingkat pendidikan dan usia yang beragam. Harus dipastikan bahwa dalam menyampaikan informasi unit *customer service* sudah dapat diterima atau dipahami oleh nasabah, sehingga keluhan atau informasi yang dibutuhkan terselesaikan. Dalam hal tersebut akan menaikkan kepuasan nasabah kepada *customer service* yang sudah berhasil dalam memberikan pelayanan. Kendala serupa terjadi pada masa pandemi *COVID-19* saat ini, dimana pelayanan yang diberikan unit *customer service* sedikit terhalangi oleh pembatas akrilik yang berada pada meja kerja dan penggunaan masker. Kondisi tersebut mengakibatkan komunikasi yang sedikit terhambat serta ditakutkan timbul kesalahpahaman. Hal tersebut sejalan dengan salah satu contoh kasus yang terjadi saat pelayanan *customer service* (komunikator) munculnya kesalahpahaman informasi yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah (komunikan). Sehingga solusi yang telah dilakukan unit *customer service* dengan menanyakan kepada nasabah, apakah informasi yang dijelaskan sudah dapat dipahami atau masih kurang jelas.

Solusi keempat yang kerap terjadi pada saat pelayanan yakni adanya panggilan masuk ataupun panggilan dari rekan kerja lainnya yang mana setiap unit suatu bank saling berkaitan, sehingga membutuhkan informasi atau bantuan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Situasi ini terbukti dengan unit *customer service* bersikap meminta izin kepada nasabah untuk dapat mengangkat telepon apabila dalam waktu mendesak serta setelahnya melakukan permohonan maaf sebab sudah memicu nasabah menjadi menunggu, bisa juga unit *customer service* menawarkan minuman untuk nasabah saat atau setelah menunggu dilayani kembali. Kondisi yang telah terjadi akan menciptakan rasa dihargai keberadaannya yang dirasakan oleh nasabah.

Kesimpulan

Peranan *customer service* Bank BTN Cabang Surakarta dalam mempertahankan nasabah dan mendapatkan nasabah sudah terlaksana dengan baik dan selaras dengan kebijakan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bank BTN Cabang Surakarta. Dibuktikan dengan hasil wawancara dengan nasabah, bahwa kualitas pelayanan yang diberikan mendapatkan penilaian serta tanggapan yang positif dari nasabah. Kendala *customer service* yang sering dialami Bank BTN Cabang yakni adanya kebijakan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat sehingga apabila ada keluhan dari nasabah yang mana dalam menyelesaikan masalahnya tidak membawa kelengkapan data-data yang dibutuhkan maka tidak akan diproses, adanya kendala pada sistem maupun IT yang bermasalah, adanya tingkat pendidikan dan usia nasabah yang bervariasi serta kondisi pandemi *COVID-19* yang mengharuskan menggunakan masker dan meja kerja yang dibatasi akrilik menyebabkan penjelasan informasi yang disampaikan harus dilakukan secara berulang, serta adanya telepon masuk atau panggilan dari rekan kerja pada saat pelayanan yang menyebabkan konsentrasi terganggu dan menambah waktu nasabah untuk menunggu dilayani kembali. Dalam mengatasi kendala yang terjadi, unit *customer service* Bank BTN Cabang

Surakarta memiliki solusi yang dapat digunakan agar tetap dapat melayani nasabah, yaitu apabila nasabah akan melakukan penggantian kartu ATM namun tidak membawa KTP asli, maka *customer service* Bank BTN Cabang Surakarta menyarankan pihak nasabah untuk melakukan konfirmasi terlebih dahulu melalui *call center* atau istilah *case by case*. Kemudian kendala pada jaringan / sistem, hal tersebut bisa dilakukan memohon maaf kepada para nasabah untuk sabar menunggu karena adanya kendala teknik tersebut atau nasabah akan dihubungi kembali apabila sistem sudah beroperasi dengan baik. Selanjutnya unit *customer service* diwajibkan untuk pandai dan bersikap tenang dalam melayani nasabah sampai informasi yang dibutuhkan maupun permasalahan yang dihadapi nasabah terselesaikan atau dapat dipahami. Kemudian pada waktu pelayanan sebaiknya fokus terhadap nasabah, apabila dirasa sangat penting maka seorang *customer service* harus meminta izin dan memohon maaf kepada nasabah karena waktu pelayanan menjadi terhambat.

Daftar Pustaka

- Hartatik, I. P. (2014). *Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur)*. Yogyakarta: Flashbooks.
- Hutabalian, Y. H., & Kalangi, J. S. (2015). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik. *Acta Diurna Komunikasi*, 4(3).
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan Edisi ke-1*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan*. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2015). *Etika Customer Service*. Raja Grafindo Persada.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Salemba Empat.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Analisis Data Kualitatif*. UI-Press.
- Moleong, L. J., & Surjaman, T. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Munir, A. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Indeks.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Bayu Media.
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (1998).

Pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai PT PLN Purworejo

Dewandaru Wahyu Wijaya Putra*, Hery Sawiji, Anton Subarno

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: dewawp4@gmail.com.

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai, 2) pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai, dan 3) pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai di PT PLN Purworejo. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan outsourcing di PT PLN Purworejo yang berjumlah 132 karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probabilitas sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, dokumentasi, dan arsip. Teknik analisis data menggunakan uji prasyarat dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) terdapat pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN Purworejo. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,174 > 1,998$); 2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN Purworejo. Terbukti dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,921 > 1,998$), dan 3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PT PLN Purworejo. Hal ini dibuktikan dengan nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} ($31,729 > 3,14$). Nilai koefisien determinasi sebesar 0,486. Artinya lingkungan kerja (X1) dan disiplin kerja (X2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 48,6%. Sedangkan 51,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: disiplin kerja; kinerja pegawai; lingkungan kerja

Abstract

The purpose of this study was to determine: 1) the effect of the work environment on employee performance, 2) the effect of work discipline on employee performance, and 3) the effect of work environment and work discipline simultaneously on employee performance at PT PLN Purworejo. This research is quantitative research with a survey method. The population in this study were all outsourced employees at PT PLN Purworejo, totalling 132 employees. The sampling technique used is probability sampling. Data collection techniques using questionnaires, documentation, and archives. The data analysis technique used a prerequisite test and multiple regression analysis. The results showed that: 1) there was a positive and significant effect of the work environment on the performance of PT PLN Purworejo employees. It is evidenced by the value of t_{count} greater than t_{table} ($3.174 > 1.998$); 2) There is a positive and significant effect of work discipline on the performance of PT PLN Purworejo employees. It is proven by the value of t_{count} greater than t_{table} ($5,921 > 1,998$), and 3) There is a positive and significant effect of work environment and work discipline simultaneously on the performance of PT PLN Purworejo employees. It is proven by the value of f_{count} greater than f_{table} ($31,729 > 3.14$). The value of the coefficient of determination is 0.486. This means that the work environment (X1) and work discipline (X2) affect employee performance by 48.6%. At the same time, 51.4% are influenced by other factors that are not examined.

Keywords: employee performance; work environment; work discipline

*Corresponding author

Received August 01, 2022; Revised August 15, 2022; Accepted September 08, 2022;
Published Online July 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.63375>

Pendahuluan

Sumber Daya Manusia memiliki kapasitas krusial pada lingkungan kerja dan tentu saja sebagai sebuah modal untuk menggapai apa yang menjadi kesepakatan bersama dalam sebuah perusahaan. Menurut Hasibuan (2017) kemahiran serta kecakapan dalam menata asosiasi tenaga kerja supaya ampuh dan berdaya guna dalam terciptanya target perusahaan adalah pengertian tata laksana sumber daya manusia. Pengertian tersebut menggambarkan bahwa paham menggapai misi, organisasi harus mengatur seluruh sumber daya manusia sedemikian rupa sehingga mengantongi disiplin kerja yang apik dan mempunyai kinerja yang diinginkan.

PT PLN (Persero) adalah satu-satunya perusahaan kepunyaan negara yang berdarma untuk mencawiskan suplai listrik di Indonesia. Perusahaan ini merupakan perusahaan semata wayang milik pemerintah yang bergerak dalam bidang kelistrikan. Mengacu pada Undang-Undang No.. 30 Tahun 2009, perusahaan tersebut memiliki andil yang besar terhadap penjualan listrik di Indonesia.

PT PLN Purworejo utamanya bagian *outsourcing* juga memiliki tanggung jawab yang besar mengenai keberlangsungan pasokan listrik yang berada di area Purworejo. Dengan adanya bagian *outsourcing*, PT PLN Purworejo bisa dengan mudah untuk memantau kebutuhan listrik yang ada di wilayah Purworejo dan sekitarnya. Pekerja *outsourcing* PT PLN Purworejo terbagi menjadi beberapa bagian yaitu Koordinator MCB ON, Koordinator Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik, Koordinator Pelayanan Teknik, Koordinator Billing Management, Koordinator Satpam, Koordinator OB dan Back Office Loket PP.

Menurut Cahyono dkk. (2016) kinerja pegawai merupakan hasil suatu aktivitas kegiatan yang telah terselesaikan oleh individu atau regu pegawai dalam sebuah perusahaan, sinkron dengan suatu penopang yang telah disepakati. Insan dan Yuniawan (2016) kinerja adalah suatu perwujudan kapasitas dan jumlah hasil kerja yang dicapai pegawai dalam memanifestasikan tugas berdasarkan tanggungan sesuai dengan kriteria perusahaan. Pendapat yang sama dikemukakan oleh Hasibuan dan Bahri (2018) bahwa kinerja pegawai adalah pengukuran capaian aktivitas seseorang bertimbal dengan tugas dalam rangka mencapai sasaran perusahaan. Menurut Kasmir (2016, hlm.182) terdapat beberapa unsur yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai yaitu “pengetahuan, kemampuan dan keahlian, rancangan kerja, budaya organisasi, kepuasan kerja, kepribadian, motivasi kerja, gaya kepemimpinan, kepemimpinan, loyalitas, komitmen, lingkungan kerja dan disiplin kerja”.

Kinerja melambangkan kapasitas yang harus selalu dipunyai setiap tenaga kerja dalam merampungkan tanggung jawab dan kewajiban yang diberikan oleh perusahaan. Kinerja adalah keberhasilan kapasitas dan jumlah hasil kerja dalam suatu perusahaan dengan beban yang dilimpahkan kepadanya (Rosmaini & Hasrudy, 2019). Kinerja mempresentasikan keceriaan yang komprehensif terhadap pekerjaan sehingga cepat dalam penyelesaian dan mencapai hasil yang lebih apik. Sejalan dengan pendapat Sudewa dan Hartati (2021) *Employees with good performance have smooth proportions with good results*. Pegawai dengan kinerja apik proporsinya mulus dengan hasilnya yang juga apik.

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT PLN Purworejo, kinerja perusahaan mengalami penurunan skor antara masalah perilaku kerja dan hasil kerja dalam 2 tahun terakhir yaitu 2020 dan 2021 sebesar 2,4%. Selain itu terjadi penurunan hampir dari semua faktor dari tahun 2020 ke tahun 2021, kecuali faktor kepemimpinan yang naik 0,5% dari tahun sebelumnya dan keterampilan kerja yang sama dari tahun sebelumnya yaitu 16%. Hal ini menunjukkan adanya penurunan kinerja pegawai yang berimbas pada menurunnya kinerja perusahaan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, judul penelitian yang dipilih "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT PLN Purworejo".

Metode Penelitian

Penelitian berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai” dilaksanakan di PT PLN Purworejo yang beralamat di Jl. A. Yani, Kedungputri, Baledono, Kecamatan. Purworejo, Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah, 54151. Waktu penelitian dilaksanakan selama tiga (3) bulan terhitung dari bulan Mei – Juli 2022. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan metode survei. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai *outsourcing*

PT PLN Purworejo. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling* dengan jumlah 66 pegawai. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, analisis dokumen dan arsip.

Uji validitas dan reliabilitas menggunakan rumus korelasi product moment *Karl Pearson* dan *Alpha Cronbach*. Analisis data menggunakan uji prasyarat uji normalitas, linieritas dan uji multikolinieritas. Uji hipotesis menggunakan uji t, uji F, analisis regresi berganda dan koefisien determinasi.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

Data dalam penelitian ini terdiri atas 3 variabel, yaitu 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Adapun variabel bebas terdiri atas Lingkungan Kerja (X_1) dan Disiplin Kerja (X_2) dan untuk variabel terikat yakni Kinerja Pegawai (Y).

Pada penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri atas 24 pernyataan untuk mengambil data variabel X_1 , 19 pernyataan untuk variabel X_2 dan 15 pernyataan untuk variabel Y . Subyek dalam penelitian ini yaitu pegawai *outsourcing* PT PLN Purworejo dengan jumlah sampel 66 pegawai.

Berdasarkan hasil kuesioner 66 responden mengenai kinerja pegawai diperoleh data di Tabel 1.

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Interval	F	Persentase
98-101	8	12,1%
102-105	10	15,2%
106-108	12	18,2%
109-112	14	21,2%
113-116	18	27,3%
117-120	4	6,1%
122-125	0	0,0%
Jumlah	66	100%

Berdasarkan Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa nilai yang sering muncul pada kelas interval 113-116 dengan frekuensi 18 dan persentase 27,3%.

Berdasarkan hasil kuesioner 66 responden mengenai lingkungan kerja diperoleh data di Tabel 2.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Variabel Lingkungan Kerja (X_1)

Interval	F	Persentase
72-75	4	6,1%
76-79	3	4,5%
80-83	5	7,6%
84-87	19	28,8%
88-91	31	47,0%
92-95	4	6,1%
96-100	0	0,0%

Jumlah	66	100%
--------	----	------

Berdasarkan Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa nilai yang sering muncul pada kelas interval 88-91 dengan frekuensi 31 dan persentase 47,0%.

Berdasarkan kuesioner 66 responden mengenai disiplin kerja diperoleh data seperti dai Tabel 3.

Tabel 3

Distribusi Frekuensi Variabel Disiplin Kerja (X₂)

Interval	F	Persentase
60-62	6	9,1%
63-65	10	15,2%
66-68	10	15,2%
69-71	15	22,7%
72-74	22	33,3%
75-77	3	4,5%
78-81	0	0,0%
Jumlah	66	100%

Berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan bahwa nilai yang sering muncul pada kelas interval 72-74 dengan frekuensi 22 dan persentase 33,3%. Selanjutnya berdasarkan pengolahan data melalui program SPSS versi 25 diperoleh hasil uji normalitas di Tabel 4.

Tabel 4

Hasil Uji Normalitas

	<i>Unstandardized Residual</i>
N	66
Asymp. Sig (2-tailed)	0,200

Berdasarkan tabel 4, hasil uji normalitas dengan menggunakan rumus *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh hasil 0,200. Data variabel X₁, X₂ maupun Y dapat dikatakan berdistribusi normal, karena hasil nilai signifikansi sebesar 0,200 > 0,05. Sedangkan uji linieritas dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5

Hasil Uji Linieritas

Variabel	Sig.	Ket
X1 dengan Y	0,114	Linier
X2 dengan Y	0,474	Linier

Berdasarkan tabel 5, uji linieritas variabel lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai didapatkan hasil 0,114 > 0,05, maka variabel lingkungan kerja (X₁) linier terhadap variabel kinerja pegawai. Uji linieritas variabel disiplin kerja terhadap kinerja pegawai diperoleh hasil signifikansi sebesar 0,474 > 0,05. Dari data tersebut diperoleh kesimpulan bahwa variabel disiplin kerja (X₂) linier terhadap variabel kinerja pegawai.

Tabel 6

Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF
X1	0,899	1,112
X2	0,899	1,112

Hasil pengujian multikolinieritas di Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai tolerance lingkungan kerja dan disiplin kerja masing-masing sebesar $0,899 > 0,10$ dan *Value Inflation Factor* (VIF) masing-masing variabel sebesar $1,112 < 10$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

Hasil uji hipotesis secara parsial disajikan pada tabel 7.

Tabel 7
Hasil Uji t

Variabel	t_{hitung}	Sig.
Lingkungan Kerja	3,174	0,002
Disiplin Kerja	5,921	0,000

Berdasarkan tabel 7, hasil pengolahan Uji t dalam penelitian ini didapatkan nilai t_{hitung} lingkungan kerja sebesar 3,174 dan t_{hitung} disiplin kerja sebesar 5,921. Untuk menentukan apakah terdapat pengaruh antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, maka t_{hitung} harus lebih besar dari t_{tabel} . Nilai t_{tabel} untuk penelitian ini dengan taraf signifikansi 5% yaitu sebesar 1,998. Hasil t_{hitung} lingkungan kerja ($3,174 > t_{tabel}$ (1,998)), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh lingkungan kerja. Hasil t_{hitung} disiplin kerja ($5,921 > t_{tabel}$ (1,998)), maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Jadi dapat dikatakan dalam penelitian ini, kinerja pegawai dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh disiplin kerja.

Hasil perhitungan uji F, didapatkan nilai F sebesar 31,729. Kriteria penentuannya adalah jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima atau terdapat pengaruh. F_{tabel} untuk penelitian ini dengan taraf signifikansi 5% untuk jumlah variabel bebas sebanyak 2 buah dan banyak data 66 ($n-k-1 = 66-2-1$) didapatkan F_{tabel} sebesar 3,14. Oleh karena F_{hitung} ($31,729 > F_{tabel}$ (3,14)) maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Jadi dapat disimpulkan dalam penelitian ini, lingkungan kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Analisis regresi linier didapatkan melalui rumus $\hat{Y} = a_0 + a_1X_1 + a_2X_2$ dengan nilai koefisien $X_1 = 0,122$, nilai koefisien $X_2 = 0,151$ dan nilai koefisien konstan 13,210. Berdasarkan rumus tersebut, maka dapat diperoleh data $\hat{Y} = 13,210 + 0,122X_1 + 0,151X_2$. Nilai konstanta sebesar 13,210 artinya apabila lingkungan kerja dan disiplin kerja nilainya adalah 0 (nol), maka kinerja pegawai akan berada pada angka 13,210. Berdasarkan rumus tersebut juga dapat dikatakan rata-rata peningkatan atau penurunan kinerja pegawai diperkirakan sebesar 0,112 untuk setiap peningkatan atau penurunan satu unit lingkungan kerja (X_1) dan akan meningkatkan atau menurunkan sebesar 0,151 untuk setiap peningkatan atau penurunan satu unit disiplin kerja (X_2).

Koefisien determinasi atau R^2 (*R Square*) sebesar 0,486 atau 48,6%. Nilai R^2 (*R Square*) dapat diartikan bahwa lingkungan kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama mempengaruhi kinerja pegawai sebesar 48,6% sedangkan sisanya sebesar 51,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Pembahasan

Hasil hipotesis pertama penelitian ini menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai PT PLN Purworejo. Hipotesis tersebut diuji dengan uji t, dimana diperoleh hasil adanya pengaruh yang positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai PT PLN Purworejo, hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,174 > 1,998$) dan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya secara parsial berpengaruh antara lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Hasil analisis tersebut memperkuat teori yang dikembangkan oleh Arianto dan Kurniawan (2020) bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hasil hipotesis kedua penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai PT PLN Purworejo, hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,921 > 1,998$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_2 diterima yang artinya secara parsial berpengaruh antara disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Hasil analisis tersebut memperkuat teori yang dikembangkan oleh Nurjaya dkk. (2021) bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hasil hipotesis ketiga penelitian ini menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh secara simultan lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Hipotesis tersebut diuji dengan uji F dan

diperoleh hasil F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($31,729 > 3,14$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_3 diterima yang artinya secara simultan berpengaruh antara lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini sependapat dengan Darmadi (2020) bahwa secara simultan atau bersama-sama lingkungan kerja dan disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal tersebut didukung dengan pendapat Yulidayanti (2022) bahwa lingkungan kerja dan disiplin kerja dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai. Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Irawan, Kusjono dan Supriyanto (2021) bahwa lingkungan kerja dan disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan dan secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Serpong.

Kesimpulan

Berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan dan analisis yang telah dilakukan, dapat dikemukakan simpulan dari penelitian ini yaitu ada pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai PT PLN Purworejo. Hal ini dibuktikan dari nilai thitung lebih besar dari ttabel ($3,174 > 1,998$) dan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Selain itu, ada pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai PT PLN Purworejo, yang dibuktikan dari nilai thitung lebih besar dari ttabel ($5,921 > 1,998$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_2 diterima. Pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai PT PLN Purworejo juga terbukti dari nilai fhitung lebih besar dari ftabel ($31,729 > 3,14$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan nilai koefisien determinasi yang dinotasikan dengan Adjust R Square sebesar 0,486, yang berarti secara bersama-sama lingkungan kerja (X1) dan disiplin kerja (X2) mempengaruhi kinerja pegawai sebesar 48,6%, sementara sisanya sebesar 51,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Daftar Pustaka

- Arianto, N & Kurniawan, H. (2020). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*. 3(3), 312-321.
- Cahyono, W. A., Hamid, D., & Nurtjahjono, G. E. (2016). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 33 (2), 1-10.
- Darmadi, D. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Indomaret Cabang Kelapa Dua Gading Serpong Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma*. 3(3), 240-247.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hasibuan, S. M., & Bahri, S. (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 71-80.
- Insan, P, D & Yuniawan, A. (2016). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Partisipatif, Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Bagian Keperawatan Rsud Tugurejo Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5(1), 40-52.
- Irawan, D., Kusjono, G. & Supriyanto, S. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kecamatan Serpong. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(3). 176-185.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Rajagrafindo Persada.
- Nurjaya, N., Sunarsi, D., Effendy, A., Teriyan, A. & Gunartin, G. (2021). Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kehutanan Dan Perkebunan Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*. 4(2), 172-184.
- Rosmaini, R., & Hasrudy, T. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1-15.
- Sudewa, I. G. A., & Hartati, P., S. (2021) Pengaruh Perekrutan dan Seleksi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Taman Nusa di Kabupaten Gianyar Bali. *Widya Amrita Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(2), 706-716.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (2009).
- Yulidayanti Y., & Assegaf, A. R. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Permata Cabang Sunter Royal. *Jurnal Ekonomi dan Industri*. 22(1), 322-341.

Pengaruh kepemimpinan dan budaya kerja terhadap motivasi kerja karyawan pada kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Boyolali

Ratna Widya Nurfiyanti*, Patni Ninghardjanti, Susantiningrum Susantiningrum

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: ratnawidyanurfiyanti@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) apakah terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap motivasi pegawai pada Kantor BPN Kabupaten Boyolali, 2) apakah terdapat pengaruh budaya kerja terhadap motivasi pegawai pada Kantor BPN Kabupaten Boyolali, dan 3) apakah terdapat pengaruh kepemimpinan dan budaya kerja terhadap motivasi pegawai pada Kantor BPN Kabupaten Boyolali. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian berjumlah 121 orang dan sampel sebanyak 93 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji validitas instrumen dan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan aplikasi SPSS 15 for Windows yaitu analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t (parsial), dan uji F (simultan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) terdapat pengaruh positif dan signifikan kepemimpinan terhadap motivasi kerja yang dibuktikan dengan thitung > ttabel yaitu 2,590 > 0,239 dan nilai signifikansi sebesar 0,011 yang lebih kecil dari 0,050; 2) terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya kerja terhadap motivasi kerja yang dibuktikan dengan thitung > ttabel yaitu 5,256 > 0,486 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,050; dan 3) terdapat pengaruh positif kepemimpinan dan budaya kerja terhadap motivasi kerja yang dibuktikan dengan nilai statistik uji F sebesar 30,239 dengan signifikansi 0,001 kurang dari 0,050.

Kata Kunci: etika kerja; manajemen; motivasi pegawai

Abstract

This study aims to determine 1) whether there is an influence of leadership on employee motivation at the BPN Office of Boyolali Regency, 2) whether there is an influence of work culture on employee motivation at the BPN Office of Boyolali Regency, and 3) whether there is the influence of leadership and work culture on employee motivation at the BPN Office of Boyolali Regency. This research is descriptive quantitative research. The population in the study amounted to 121 people and a sample of 93 respondents. Data collection techniques using a questionnaire. Test the validity of the instrument and test the reliability using Cronbach's Alpha coefficient. The analysis used to test the research hypothesis uses the SPSS 15 for Windows application, namely multiple linear regression analysis, coefficient of determination, t-test (partial), and F test (simultaneous). The results of the study show that 1) there is a positive and significant influence of leadership on work motivation as evidenced by $t_{count} > t_{table}$, namely $2.590 > 0.239$ and a significance value of 0.011 which is less than 0.050; 2) there is a positive and significant effect of work culture on work motivation as evidenced by $t_{count} > t_{table}$, namely $5.256 > 0.486$ and a significance value of 0.000, less than 0.050; and 3) there is a positive influence of leadership and work

*Corresponding author

Citation in APA style: Nurfiyanti, R.W., Ninghardjanti, P., & Susantiningrum. (2023). Pengaruh kepemimpinan dan budaya kerja terhadap motivasi kerja karyawan pada kantor badan pertanahan nasional (BPN) Kabupaten Boyolali. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(4), 376-382. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.68875>

culture on work motivation as evidenced by the F test statistical value of 30.239 with a significance of 0.001 which is less than 0.050.

Keywords: employee motivation; management; work etique

Received December 19, 2022; Revised March 17, 2023; Accepted July 01, 2023;

Published Online July 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.68875>

Pendahuluan

Kepemimpinan secara ekstensif atau menyeluruh mengkaji mengenai bagaimana seorang pemimpin mengawasi, mengarahkan, dan mempengaruhi orang lain atau bawahan untuk mengerjakan tugas sesuai dengan arahan yang direncanakan. Kepemimpinan termasuk seorang yang mempunyai kemampuan dalam mengarahkan sekaligus mempengaruhi cara kerja, pola pikir setiap anggota agar bersikap secara mandiri pada bekerja terutama dalam pengambilan keputusan untuk kepentingan percepatan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan (Wahyudi, 2017). Kepemimpinan juga dapat diartikan sebagai kecakapan suatu proses yang mempengaruhi aktivitas kelompok dalam mencapai tujuan bersama. Budaya kerja memiliki serangkaian pengetahuan sosial dari organisasi tersebut yang berkenaan dengan norma, aturan, dan nilai-nilai yang membentuk sikap dan perilaku karyawan. Budaya kerja juga telah memberikan penafsiran mengenai cara kerja, pola pikir sekelompok orang dalam melakukan suatu pekerjaan (Sudarman, 2018). Dalam perspektif budaya, keterlibatan antara kepemimpinan dan budaya dibawakan pada suatu level perusahaan maka lebih jelas dan terlihat bagaimana budaya ditanamkan, dikembangkan, dan dikreasi bahkan digeser sekalipun oleh seorang pemimpin dalam organisasi. Perilaku pemimpin pada umumnya berpengaruh terhadap motivasi kerja dimana pemimpin di suatu kantor/perusahaan menjadi patokan. Kepemimpinan dan budaya kerja berdampak pada motivasi kerja karyawan, dimana kepemimpinan dan budaya kerja yang baik memberikan dampak positif bagi motivasi kerja karyawan begitu juga sebaliknya kepemimpinan dan budaya kerja yang tidak baik memberikan dampak negatif terhadap motivasi kerja karyawan. Motivasi kerja sendiri merupakan perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang karena setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai (Hasibuan & Malayu, 2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja sendiri diantaranya adalah kepemimpinan dan budaya kerja, keduanya tersebut merupakan faktor *ekstern* dari motivasi kerja itu sendiri.

Badan Pertanahan Nasional (BPN) salah satu lembaga pemerintah non-kementerian yang memiliki tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebelumnya BPN dikenal dengan sebutan Kantor Agraria, BPN diatur melalui peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015. BPN di Kabupaten Boyolali memiliki tugas dalam sistem administrasi pertanahan atau bisa juga disebut dengan pengurusan sertifikat tanah. Tujuan dari BPN menjalankan program pemerintahan yang berkaitan dengan pertanahan. BPN mengembangkan budaya kerja SIAP Melayani artinya Sinergi, Inovatif, Adaptif, dan Profesional dalam Melayani. BPN sendiri bisa disebut dengan jasa pelayanan pada urusan pertanahan, motivasi kerja tentu menjadi salah satu faktor dalam memberikan pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan sertifikat tidak tepat waktu dikarenakan motivasi kerja yang rendah. Selain itu, banyak pegawai yang masih lalai dan pola perilaku tidak disiplin serta tidak mengikuti aturan dalam suatu hal yang berdampak pada hal lain juga.

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang diatas adalah 1) adakah pengaruh kepemimpinan terhadap motivasi kerja di Kantor BPN Kabupaten Boyolali; 2) adakah pengaruh budaya kerja terhadap motivasi kerja karyawan di Kantor BPN Kabupaten Boyolali; dan 3) adakah pengaruh kepemimpinan dan budaya kerja terhadap kinerja karyawan di Kantor BPN Kabupaten Boyolali.

Dari latar belakang masalah diatas peneliti mengkaji dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Kerja terhadap Motivasi Kerja Karyawan di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Boyolali”.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Boyolali. Waktu

penelitian dimulai bulan April 2021 hingga bulan Agustus 2022. Kegiatan pada penelitian ini menjadi beberapa tahap mulai dari tahap persiapan penelitian, pengajuan dan penyusunan proposal, pengurusan perizinan hingga pembuatan laporan.

Pendekatan yang dipergunakan pada penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini menggunakan pendekatan kuantitatif dikarenakan data yang dipakai dalam menganalisis hubungan antar variabel direpresentasikan dengan skala numerik atau angka. Metode kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasinya adalah seluruh pegawai di Kantor BPN Kabupaten Boyolali yang berjumlah 121 yang terdiri dari PNS, PPPNNP/P3K dan *Outsourcing*. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel pada penelitian menggunakan rumus slovin. Rumus slovin adalah formula untuk menghitung jumlah sampel minimal jika perilaku sebuah populasi belum diketahui secara pasti. Dengan perhitungan rumus slovin dapat diketahui pengambilan sampel kurang lebih 93 orang.

Penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. *Simple random sampling* merupakan pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Sebanyak n sampel diambil dari populasi N dan tiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk terpilih. Peneliti akan mengambil secara acak sebanyak 93 orang seperti yang telah dijelaskan pada perhitungan rumus slovin. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan pengumpulan angket, wawancara dan dokumentasi.

Analisis validitas item pertanyaan kuesioner dilakukan dengan analisis *corrected item correlation* dan reliabilitas dilakukan dengan analisis *cronbach's alpha*. Analisis hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan motivasi kerja karyawan sebagai variabel terikat (Y), kepemimpinan dan budaya kerja sebagai variabel bebas (X).

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan dan budaya kerja terhadap kinerja karyawan di Kantor BPN Kabupaten Boyolali. Penelitian ini melibatkan 93 orang responden yang merupakan karyawan di Kantor BPN Kabupaten Boyolali.

Tabel 1

Deskripsi Responden Menurut Gender, Umur, Status Pekerjaan dan Jenjang Pendidikan

Variabel	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Gender	Laki-laki	46	49,50
	Perempuan	47	50,50
Umur	< 30 Tahun	23	24,70
	31 - 40 Tahun	30	32,30
	> 40 Tahun	40	43,00
Status Pekerjaan	PNS	45	48,39
	PPPNNP/P3K	40	43,01
	Outsourcing	8	8,60
Jenjang Pendidikan	Akademi/D3/Sederajat	37	39,80
	S1/Sederajat	28	30,10
	S2/Sederajat	28	30,10

Data responden menurut gender, umur, status pekerjaan dan jenjang pendidikan tersaji pada tabel 1.

Hasil penelitian

Berdasarkan variabel gender, responden terbagi menjadi 46 orang (49,50%) laki-laki dan 47 orang (50,50%) perempuan. Dengan demikian distribusi responden yang berpartisipasi dalam penelitian adalah seimbang.

Umur responden yang masuk kelompok umur < 30 tahun ada sebanyak 23 orang (24,70%), responden dengan kelompok umur 31 – 40 tahun ada sebanyak 30 orang (32,3%) dan responden dengan kelompok umur > 40 tahun ada sebanyak 40 orang (43%). Dengan demikian, pada penelitian ini responden yang paling besar jumlahnya adalah responden dengan umur di atas 40 tahun.

Responden berdasarkan status pekerjaan terdiri dari 45 orang (48,39%) berstatus PNS, 40 orang (43,01%) berstatus PPPNNP/P3K dan 8 orang (8,6%) berstatus *outsourcing*. Status pekerjaan PNS dan PPPNNP/P3K jumlahnya berimbang. *Outsourcing* jumlahnya sangat sedikit dikarenakan secara keseluruhan di Kantor BPN Kabupaten Boyolali juga sangat sedikit.

Jenjang pendidikan responden terdiri dari 37 orang (39,8%) berjenjang akademi/D3/ sederajat, untuk jenjang pendidikan S1, S2 dan yang sederajat jumlahnya sama, yaitu 28 orang (30,1%). Distribusi ini menunjukkan jenjang pendidikan responden di Kantor BPN Kabupaten Boyolali adalah tinggi yang dimana pendidikan S1, S2 dan sederajat nilai kumulatifnya lebih banyak dari jenjang akademi/D3/ sederajat.

Deskripsi variabel menjelaskan deskripsi dari skor hasil penilaian responden pada variabel kepemimpinan, budaya kerja dan motivasi kerja karyawan. Skor ini direpresentasikan dalam bentuk nilai minimum, maksimum, rata-rata dan standar deviasi (SD). Tabel 2 menunjukkan deskripsi dari skor variabel kepemimpinan, budaya kerja dan motivasi kerja karyawan.

Variabel kepemimpinan (X1) memiliki skor minimum 2,13 dan skor maksimum 4,60 dengan nilai rata-rata sebesar 3,80 dan SD sebesar 0,49. Variabel budaya kerja (X2) memiliki skor minimum 2,06 dan skor maksimum 4,73 dengan nilai rata-rata sebesar 3,75 dan SD sebesar 0,53. Variabel motivasi kerja karyawan (Y) memiliki skor minimum 2,25 dan skor maksimum 4,63 dengan nilai rata-rata sebesar 3,76 dan SD sebesar 0,49. Deskripsi data variabel menunjukkan kepemimpinan, budaya kerja dan motivasi kerja karyawan memiliki nilai rata-rata yang hampir sama dengan nilai rata-rata tertinggi pada variabel budaya kerja.

Tabel 2

Skor Minimum, Maksimum, Rata-rata dan Standar Deviasi (SD) Variabel Kepemimpinan (X1), Budaya Kerja (X2) dan Motivasi Kerja Karyawan (Y).

Variabel	Min	Maks	Rata-Rata	SD
Kepemimpinan (X1)	2,13	4,60	3,80	0,49
Budaya Kerja (X2)	2,06	4,73	3,75	0,53
Motivasi Kerja Karyawan (Y)	2,25	4,63	3,76	0,49

Tabel 2 menyajikan data Skor Minimum, Maksimum, Rata-rata dan Standar Deviasi (SD) Variabel Kepemimpinan (X1), Budaya Kerja (X2) dan Motivasi Kerja Karyawan (Y).

Tabel 3

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kategori Rendah, Sedang dan Tinggi

Variabel	Kategori	Jumlah	Persen (%)
Kepemimpinan	Rendah	0	0,0
	Sedang	29	31,2
	Tinggi	64	68,8
Budaya Kerja	Rendah	0	0,0
	Sedang	26	28
	Tinggi	67	72
Motivasi Kerja Karyawan	Rendah	0	0,0
	Sedang	24	25,8
	Tinggi	69	74,2

Tabel 3 menunjukkan distribusi frekuensi dari jawaban responden berdasarkan kategori rendah, sedang dan tinggi. Variabel kepemimpinan memiliki jawaban sedang dengan jumlah 29 orang responden (31,2%) dan jawaban tinggi dengan jumlah 64 orang responden (68,8%). Variabel budaya kerja memiliki jawaban sedang dengan jumlah 26 orang responden (28%) dan jawaban tinggi dengan jumlah 67 orang responden (72%). Variabel motivasi kerja karyawan memiliki jawaban sedang dengan jumlah 24 orang responden (25,8%) dan jawaban tinggi dengan jumlah 69 orang responden (74,2%).

Berdasarkan distribusi frekuensi kategori jawaban responden pada ketiga variabel penelitian tidak ada jawaban yang masuk kategori rendah. Ketiga variabel penelitian jawaban dengan jumlah terbanyak berkategori tinggi, dimana variabel kinerja karyawan adalah variabel dengan jawaban kategori tinggi yang paling banyak.

Uji normalitas dilakukan untuk melihat distribusi normalitas residual regresi, dimana distribusi normal pada residual regresi menentukan keakuratan analisis regresi. Uji normalitas dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) dengan ketentuan distribusi normal terjadi bila nilai K-S memiliki probabilitas yang tidak signifikan, yaitu $p > 0,05$. Tabel 4 menunjukkan hasil uji K-S pada residual regresi. Berdasarkan hasil uji K-S didapat nilai K-S sebesar 1,25 dengan $p = 0,094 > 0,05$ yang menunjukkan distribusi residual regresi sudah terdistribusi normal.

Tabel 4

Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Standardized Residual
N		93
Normal Parameters(a,b)	Mean	0,000
	Std. Deviation	0,98907071
Most Extreme Differences	Absolute	0,128
	Positive	0,089
	Negative	-0,128
Kolmogorov-Smirnov Z		1,236
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,094

Berdasarkan tabel 4, uji multikolinieritas dilakukan untuk melihat ada atau tidaknya gejala multikolinieritas dalam model regresi. Gejala multikolinieritas menyebabkan hasil regresi menjadi bias estimasi. Uji multikolinieritas ditentukan melalui nilai *variance inflation factor* (VIF) pada variabel bebas. Nilai VIF < 10 menunjukkan model regresi tidak memiliki gejala multikolinieritas. Tabel 5 menunjukkan hasil uji multikolinieritas variabel bebas. Berdasarkan hasil uji multikolinieritas diperoleh nilai VIF sebesar 1,281 pada variabel kepemimpinan dan budaya kerja. Nilai VIF < 10 yang menunjukkan model regresi terbebas dari gejala multikolinieritas.

Tabel 5

Hasil Uji Multikolinieritas Variabel Bebas Regresi

Variabel Bebas	Tol	VIF	Ket
Kepemimpinan (X1)	0.557	1,281	Bebas
Budaya Kerja (X2)	0.557	1,281	Bebas

Berdasarkan tabel 5, uji linieritas ditujukan untuk menunjukkan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat bersifat linier. Uji linieritas dilihat dari nilai F-statistik pada bagian ANOVA analisis linier berganda. Nilai F statistik hasil regresi adalah 30,239 dengan $df1 = 2$ dan $df2 = 90$; F statistik memiliki $p < 0,001$. Hasil ini menunjukkan model regresi sudah linier atau dapat dikatakan secara bersama-sama kepemimpinan dan budaya kerja berpengaruh linier pada motivasi kerja karyawan.

Koefisien determinasi atau R^2 menunjukkan ukuran kontribusi pengaruh yang diberikan variabel bebas pada variabel terikat. Nilai R^2 hasil regresi adalah sebesar 0,643 yang mana menunjukkan kontribusi pengaruh kepemimpinan dan budaya kerja terhadap motivasi kerja karyawan adalah sebesar 63,4% dan sisanya sebesar 36,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Tabel 6 menunjukkan hasil regresi dari variabel kepemimpinan dan budaya kerja terhadap motivasi kerja karyawan. Hasil menunjukkan kepemimpinan (X1) memiliki beta koefisien sebesar 0,239 dengan nilai t statistik 2,590 dan $p = 0,011 < 0,05$. Budaya kerja (X2) memiliki beta koefisien sebesar 0,486 dengan nilai t statistik 5,256 dan $p = 0,000 < 0,001$.

Tabel 6
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Beta	T	P	Ket
Kepemimpinan (X1)	0,239	2,590	0,011	Sig
Budaya Kerja (X2)	0,486	5,256	0,000	Sig

Berdasarkan tabel 6, kepemimpinan memiliki nilai $p < 0,011$ dengan demikian menolak H_0 dan menerima H_a dimana kepemimpinan berpengaruh positif terhadap motivasi kerja karyawan. Artinya semakin baik kepemimpinan maka semakin tinggi motivasi kerja karyawan.

Budaya kerja memiliki nilai $p < 0,05$ dengan demikian menolak H_0 dan menerima H_a dimana budaya kerja berpengaruh positif terhadap motivasi kerja karyawan. Artinya semakin baik budaya kerja maka semakin tinggi motivasi kerja karyawan.

Nilai koefisien beta kepemimpinan (0,486) lebih besar dibandingkan budaya kerja (0,239). Hal ini menunjukkan pengaruh kepemimpinan terhadap motivasi kerja karyawan lebih kuat dibandingkan pengaruh budaya kerja terhadap motivasi kerja karyawan.

Pembahasan

Motivasi kerja karyawan sangat penting bagi organisasi karena menentukan produktivitas organisasi dalam menjalankan operasionalnya. Tanpa motivasi kerja karyawan yang baik organisasi tidak akan mampu menjalankan operasionalnya dengan baik pula (Maryati dkk., 2019; Ratnasari dkk., 2020). Karyawan dalam tubuh organisasi dapat dikatakan sebagai motor penggerak yang perannya sangat vital (Purwadi dkk., 2020). Penelitian yang dilakukan di Kantor BPN Kabupaten Boyolali dengan melibatkan 93 responden yang merupakan karyawan di Kantor BPN. Hasil analisis regresi kepemimpinan terhadap motivasi kerja karyawan ditemukan berpengaruh positif signifikan. Hasil ini bermakna semakin baik kepemimpinan semakin tinggi pula motivasi kerja karyawan. Temuan ini senada dengan penelitian yang pernah dilakukan. Dimana pengaruh kepemimpinan sangat menentukan terhadap motivasi kerja karyawan. Peran kepemimpinan dalam penelitian ini ditemukan menjadi faktor yang dominan dibandingkan budaya kerja dalam memberikan pengaruh pada motivasi kerja karyawan. Hal ini disebabkan kepemimpinan dapat menentukan arah kebijakan dalam menentukan atau menciptakan budaya kerja yang sesuai. Pemimpin dengan gaya kepemimpinan dan kebijakan yang sesuai dan disukai oleh karyawan dapat memberikan peningkatan motivasi kerja karyawan.

Analisis regresi juga menunjukkan pengaruh positif signifikan budaya kerja terhadap motivasi kerja karyawan. Hal ini bermakna budaya kerja yang baik dapat memberikan peningkatan motivasi kerja pada karyawan. Semakin baik budaya kerja yang dibangun dalam tubuh organisasi, semakin baik pula motivasi kerja karyawan dalam organisasi. Pengaruh positif budaya kerja pada penelitian ini didukung dengan hasil yang sama dari penelitian sebelumnya.

Selain itu hasil regresi menunjukkan koefisien determinasi yang tinggi dimana ini menunjukkan kepemimpinan dan budaya kerja merupakan elemen yang penting dalam mendongkrak motivasi kerja karyawan. Kepemimpinan dan budaya kerja merupakan dua hal yang tidak bisa saling dilepaskan. Dua komponen ini menentukan penciptaan motivasi kerja organisasi yang baik. Berhasil atau tidaknya suatu organisasi ditentukan oleh kepemimpinan yang dikembangkan pada perusahaan. Tanpa kepemimpinan yang baik akan sulit untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan, bahkan untuk beradaptasi dengan perubahan yang sedang terjadi didalam maupun diluar organisasi atau perusahaan (Paais & Pattiruhu, 2020). Keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam menyelenggarakan berbagai kegiatannya dan dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran instansi. Penurunan pada budaya kerja berimbas pada perilaku karyawan yang akhirnya akan menyebabkan penurunan pada motivasi kerja. Permasalahan ini akan menjadi hal yang sangat penting di instansi jika budaya kerja tidak diperhatikan dengan baik. Terpenuhi semua kebutuhan pekerja untuk bekerja dapat memacu semangat kerja pegawai. Peran pimpinan sangat penting untuk menciptakan kondisi kerja yang kondusif dan bisa mempengaruhi perilaku

bawahannya dalam melakukan aktivitas instansi (Maryati dkk., 2019; Ratnasari dkk., 2020). Mengetahui kebutuhan pegawai maka akan dapat mencegah atau paling tidak meminimalkan timbulnya permasalahan kepegawaian yang ada di lingkungan instansi tersebut.

Kesimpulan

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, maka kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil penelitian adalah kepemimpinan memberikan pengaruh positif terhadap motivasi kerja karyawan, dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,590 > 0,239$ serta signifikansi bernilai 0,011 yang lebih kecil dari 0,050 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, budaya kerja memberikan pengaruh positif terhadap motivasi kerja karyawan, dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,256 > 0,486$ dan signifikansi bernilai 0,000 lebih kecil dari 0,050 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dan kepemimpinan dan budaya kerja secara bersama-sama memberikan pengaruh positif pada motivasi kerja karyawan, dibuktikan dengan uji F nilai statistik sebesar 30,239 dengan signifikansi sebesar 0,001 dimana lebih kecil dari 0,050 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Daftar Pustaka

- Ansory, A. F., & Indrasari. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Indonesia Pustaka.
- Hasibuan, H., & Malayu, S.P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Maryati, T., Rini J.A., & Udin. (2019). The effect of spiritual leadership and organizational culture on employee performance: The mediating role of job satisfaction. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 9(3).
- Purwadi, D. C. D., Widya, F., & Mirwansyah, D. (2020). Exploration of leadership, organizational culture, job satisfaction, and employee performance. *Technium Social Sciences Journal*, 6(1), 116-130.
- Ratnasari, S.L., Gandhi, S., & Adam. (2020). The effect of job satisfaction, organizational culture, and leadership on employee performance. *Employee Performance*, 23(13A).
- Sudarman, E. (2018) Pengaruh budaya kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pelayanan publik di dinas pariwisata dan kebudayaan kabupaten karawang. *Study And Management Research*, 14(1).
- Uddin, M. J., Rumana, H. L., & Saad, S., (2013). Impact of organizational culture on employee performance and productivity: a case study of telecommunication sector in Bangladesh. *International Journal of Business and Management*, 8(2).
- Wahyudi, (2017). *Statistika ekonomi: konsep, teori dan penerapan*. UB Press.



UNS
UNIVERSITAS
SEBELAS MARET



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA**
Jl. Ir. Sutami 36 A Kentingan, Jebres, Surakarta 57126
Telp/Fax. (0271) 669124, Email: pap@fkip.uns.ac.id
www.adp.fkip.uns.ac.id