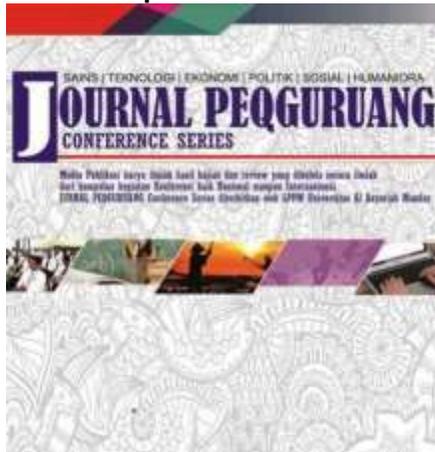


Graphical abstract



EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM LAYANAN PENGUSULAN PENERBITAN KARTU TASPEN DIKANTOR BKPP POLEWALI MANDAR

¹Nurul Fitri, ¹Prof.Dr.H.Sukadji Sarbi,
¹ Universitas Al Asyariah Mandar.

*Corresponding author
Fitriali273@gmail.com

Abstract

The purpose of this study is to ascertain how well employees at the Polman Regency Bkpp Office submit services for the issuance of smart cards. Qualitative descriptive research was used in the steps and methods of data collection. There are 15 informants in this study, and primary and secondary data serve as the primary data sources. Techniques for gathering data through interviews, observation, and documentation. Data reduction, data presentation, and conclusion drawing are all methods of data analysis. Polewali Mandar Education and Training, Office of the Personnel Authority, is the location of the research. This makes it harder for Asn to use the cards, which are too thin and only counted at retirement, which makes it harder to achieve development goals and reduces efficiency. Further integration and socialization are still lacking, so this may be a concern for villagers to improve socialization.

Keywords: *Service Efficiency, Work by Employees*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pengajuan pelayanan penerbitan kartu pintar di Kantor Bkpp Kabupaten Polman. Langkah-langkah dan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data termasuk penggunaan penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, jumlah informan dalam penelitian ini adalah 15 orang. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data adalah mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan. Lokasi penelitian di Kantor Otoritas Kepegawaian, Diklat Polewali Mandar. Hal ini mengarah pada pencapaian tujuan pembangunan dan efisiensi yang lebih buruk, integrasi dan sosialisasi selanjutnya masih kurang sehingga ini mungkin menjadi perhatian warga desa agar sosialisasi lebih ditingkatkan, dan adaptasi berdasarkan aspek adaptif cukup baik, yang memudahkan penggunaannya oleh Asn, kartu terlalu tipis dan dihitung hanya pada saat pensiun.

Kata kunci: Efektifitas Pelayanan, Kerja karyawan

Article history

DOI: <http://dx.doi.org/10.35329/jp.v5i1.3691>

Received : 14 Oktober 2022 | Received in revised form : 20 Desember 2022 | Accepted : 24 Mei 2023

1. PENDAHULUAN

Kinerja pegawai merupakan salah satu upaya yang menentukan keberhasilan pencapaian tujuan, karena organisasi pegawai merupakan faktor yang dapat dicapai secara efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugas, misi dan fungsi organisasi (Trisnaningsih, 2007).

Efisiensi adalah hasil dari pengambilan keputusan yang mengarah pada melakukan sesuatu yang baik, membantu memenuhi misi atau tujuan bisnis. Amin Tunggul Widjaya (1993: 32)

Salah satu penyebab turunnya kinerja pegawai dalam organisasi adalah karena: ketidaksesuaian antara tingkat kompetensi pegawai dengan kebutuhan perkembangan dan dinamika permasalahan yang dihadapi dunia pekerjaan yang semakin kompetitif. Banyak pihak berpendapat bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi penurunan kapasitas pegawai adalah kurangnya perhatian instansi/organisasi dalam memberikan program pendidikan dan pelatihan yang tepat bagi pegawainya.

Untuk mencapai efisiensi yang tinggi dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti halnya efisiensi kerja di kantor BKPP Kabupaten Polewali Mandar yang merupakan salah satu unit organisasi yang juga menyelenggarakan pekerjaan yang berkaitan dengan administrasi, dan terkadang membutuhkan informasi atau berupa surat. atau dokumen dibuat atau diterima.

Informasi adalah salah satu dokumen dalam rangka pengambilan keputusan dan pendukung efektif bagi pegawai di BKPP Polewali Mandar Kabupaten, sehingga suatu surat atau dokumen disusun, disusun, dan disimpan dengan rapi, rapi dan teratur berdasarkan suatu sistem. Dengan demikian, pekerjaan karyawan akan lebih lancar dan pada akhirnya akan tercapai efisiensi kerja.

Penulis mengumpulkan informasi bahwa yang mempengaruhi kinerja organisasi dalam pelayanan penyediaan kartu Taspen adalah sarana dan prasarana serta ada juga faktor pembatas ketika masih banyak kekurangan berkas ASN beserta lokasinya. pegawai dalam struktur organisasi dan proses kerja tidak sesuai dengan pelatihan, pengalaman dan kapasitas kerja serta kurangnya pendidikan dan pelatihan pegawai.

Kegiatan atau pekerjaan di kantor Bkpp di Kabupaten Polewali Mandar mengacu pada kerjasama antara Asn sebagai pihak yang akan membuat kartu Taspen dan Bkpp sebagai pihak yang berwenang untuk mengusulkan pembuatan kartu Taspen, sehingga tugas karyawan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Mengingat pentingnya efektifitas kinerja pegawai pada suatu instansi pemerintah.

sehingga penulis tertarik untuk meneliti tentang studi “efektivitas kinerja pegawai pada Pelayanan Pengajuan Proposal Penerbitan Kartu Taspen di Kantor Bkpp Kabupaten Polewali Mandar”. Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas kinerja pegawai dalam pengajuan pelayanan penerbitan kartu taspen pada Kantor Bkpp Polewali Mandar.

2. METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik, deskripsi verbal, berbicara dan bahasa dalam suasana khusus. konteks. dan menggunakan metode ilmiah yang berbeda. Moleong (2011:6)

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

b. Lokasi dan Waktu Penggeledahan

Lokasi penggeledahan ini dilakukan di Kantor BKPP Kabupaten Polman, Provinsi Sulbar, Pelaksanaan penelitian dilakukan selama 3 (Tiga) Bulan mulai Maret sampai Mei 2022 Pelaksanaan penelitian ini di kantor Bkpp.

c. Defenisi Operasional

1. Efektivitas

efisiensi adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas, fungsi (program kegiatan atau kegiatan misi) suatu organisasi atau sejenisnya tanpa adanya tekanan atau tekanan, tanpa ada batasan antara kinerja organisasi. Kurniawan (2005:109)

2. Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak material dan tidak menimbulkan aset apapun (Sirait, 2016:345).

3. Kartu Taspen

Kartu taspen atau Kartu tabungan asuransi pensiun adalah tanda pengenal/bukti sah yang harus disimpan oleh pejabat pemerintah dan merupakan salah satu bentuk jaminan sosial di PT taspen (Persero) memberikan jaminan finansial kepada pegawai negeri pada saat pensiun atau ahli warisnya jika peserta meninggal dunia.

d. Instrumen Penelitian

Alat penelitian adalah instruksi tertulis untuk wawancara, atau pengamatan, atau daftar pertanyaan, yang disiapkan untuk mengumpulkan informasi. Alat ini disebut pedoman observasi atau pedoman wawancara

atau angket atau pedoman dokumen, tergantung dari metode yang digunakan (Gulo, 2010).

Alat penunjang yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah: 1). Pengamatan, 2). Format Dokumen 3). Panduan wawancara.

e. Informan Penelitian

Informan adalah orang-orang yang menjadi sumber data dalam penelitian yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk penelitian. Informan yang dimaksud adalah mereka yang memberikan informasi terkait langsung atau yang dianggap berkompeten dan berpengetahuan tentang hal-hal yang berkaitan dengan kinerja petugas pelayanan yang bersangkutan Menerbitkan kartu taspen di kantor BKPP Kabupaten Polewali Mandar.

f. Sumber Data

Sumber data adalah benda, benda, orang atau tempat sebagai acuan bagi peneliti untuk mengumpulkan data yang diinginkan sesuai dengan masalah dan objek penelitian.

a. Data primer adalah kata-kata dan tindakan (pelapor) serta fakta-fakta tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian dan merupakan hasil pengumpulan peneliti sendiri di lokasi penelitian.

b. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian atau dikumpulkan dari sumber yang ada. Data sekunder yang diperoleh peneliti adalah data dan dokumen yang berkaitan dengan kinerja pegawai pada pelayanan pengajuan penerbitan kartu Taspen pada Kantor BKPP Kabupaten Polman Provinsi Sulbar.

g. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu langkah terpenting dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang tepat akan menghasilkan data yang sangat reliabel dan begitu pula sebaliknya. Dalam metode penelitian kualitatif, data biasanya dikumpulkan dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data kualitatif, yaitu ;

1. Wawancara

Wawancara adalah proses komunikatif atau interaktif yang mengumpulkan informasi melalui tanya jawab antara peneliti dengan informan atau objek penelitian. Atau, merupakan proses pembuktian informasi atau informasi yang diperoleh sebelumnya dengan teknik lain.

2. Observasi

Observasi juga merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang paling populer dalam metode penelitian kualitatif, Observasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang realistis

tentang suatu kejadian atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.

3. Dokumentasi

Selain wawancara dan observasi, informasi juga dapat dikumpulkan melalui data yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, kenangan, log kegiatan, dll. Data dokumenter seperti ini dapat digunakan untuk mengungkap informasi yang terjadi di masa lalu. Peneliti harus memiliki kepekaan teoretis untuk menginterpretasikan semua dokumen ini sehingga mereka bukan sekadar entri yang tidak berarti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan adalah suatu proses yang merupakan puncak dari keseluruhan upaya suatu program. Upaya pencapaian tujuan tersebut dapat dilihat apakah tujuan program sudah berjalan secara optimal.(Richard M Steers)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan pencapaian tujuan dalam pelayanan pengusulan penerbitan kartu taspen sudah lumayan efektif tapi masih perlu di kembangkan, sehingga tentunya dalam pelayanan yang berkaitan dengan pengusulan penerbitan kartu taspen dapat sesuai dengan porsi dan kebutuhannya.

Berdasarkan hasil apa yang disampaikan ASN di atas jika di sesuaikan dengan Teori Richard M Steers maka pencapaian tujuan dalam pelayanan pengusulan penerbitan kartu taspen masih kurang efektif sehingga masih perlu di kembangkan serta ditingkatkan karna masih ada yang merasa kurang karna menurut mereka Ketika akan mengurus sesuatu mereka harus datang bolak-balik mengingatkan pegawai agar dapat mengurus berkas nya.

b. Integrasi

Integrasi adalah ukuran seberapa baik suatu organisasi mampu bersosialisasi, membangun konsensus, dan berkomunikasi dengan banyak pihak lainnya. Organisasi

Berdasarkan tahapan sosialisasi, program penerbitan kartu taspen mengusulkan untuk mencapai hasil yang sesuai karena peserta telah melakukan sosialisasi dengan baik untuk mengetahui maksud dan tujuan dari program ini serta dipahami.

Berdasarkan yang terjadi dan apa yang disampaikan hasil wawancara dengan informan diatas maka untuk pelayanan pengusulan penerbitan Kartu Taspen dalam sosialisasi ini terlihat belum dan kurang efektif serta tidak begitu jelas sehingga masih ada yang kurang

paham sehingga perlu integrasi komunikasi yang lebih efektif terkait dengan pelayanan itu.

c. Adaptasi

Adaptasi adalah Proses untuk menyesuaikan atau penyesuaian diri yang dilakukan dari suatu suatu organisasi dan individu terhadap perubahan – perubahan yang terjadi dengan lingkungannya. Hal ini mengacu pada penerapan pelaksanaan program dalam kondisi lapangan.

hasil wawancara dengan informan diatas bahwa untuk aplikasi penerbitan kartu taspen berbasis aspek Adaptif, skema ini cukup mudah diadopsi karena memiliki fungsi memfasilitasi para ASN untuk kebutuhan dimasa pensiun nanti.

bahwa pelayanan yang memberikan pelayanan penerbitan kartu taspen berdasarkan aspek Adaptive sudah cukup baik yaitu dimana mempermudah para ASN untuk menggunakannya, Adapun kekurangannya ialah Kartunya Terlalu tipis dan hanya diperhitungkan Ketika masa pensiun untuk tabungan pensiun.

4. SIMPULAN

Dilihat hasil penelitian serta pembahasan yang bertema Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Layanan Pengusulan Penerbitan Kartu Taspen Di Kantor Bkpp Kabupaten Polewali Mandar dilihat dari aspek :

1. Capaian Tujuan, dimana pelayanan pengusulan penerbitan kartu taspen sudah lumayan efektif tapi masih perlu di kembangkan, karna masih kurang efektif sehingga masih perlu ditingkatkan.
2. Integrasi, Bagi pihak yang terkait dalam memberikan sosialisasi telah melakukan sosialisasinya dengan baik. Kemudian mengenai bagi pihak si penerima layanan

masih kurang efektif sehingga ini menjadi perhatian bagi pihak yang berwenang yang memberikan sosialisasi.

3. Adaptasi, Program layanan pengusulan penerbitan kartu taspen cukup mudah diterima karena perannya untuk memfasilitasi kebutuhan ASN.

Berdasarkan Kesimpulan diatas bahwa masih kurang Efektifnya Pelayanan pengusulan penerbitan kartu ini belum terlalu jelas dan masih ada yang kurang di pahami serta karna masih ada pihak yang kurang atas pelayanannya sehingga masih perlu dikembangkan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.W. Widjaja, 2006, *Administrasi Kepegawaian*, Jakarta, Rajawali.
- Bkpp,Polman.2021.<http://perangkatdaerah.polmankab.go.id/Bkpp> (diakses tanggal 15 Januari 2022)
- Gulo. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Grasindo
- Kuriawan, Agung. 2005. *Tranformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan, Yogyakarta
- Moleong, 2011, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Rosda
- Sirait, J. N. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Waterpark Perum Bumi Sempaja di Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Bisnis*, 4, 342-355.
- Trisnaningsih, Sri. 2007. *Independensi Auditor Dan Komitmen Organisasi Sebagai Mediasi Pengaruh Pemahaman Good Governance, Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Auditor*. Unhas Makassar, 26-28 Juli 2007. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran", Jawa Timur.