

Analisis Kinerja Pegawai di Biro Humas dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara

Analysis of Employee Performance in the Public Relations and Protocol Bureau of the Regional Secretariat of North Sumatra Province

Susanti Rizkasari¹⁾, Harso Kardhinata²⁾ & Isnaini¹⁾

¹⁾Program Studi Ilmu Magister Administrasi Publik, Universitas Medan Area, Indonesia

²⁾Universitas Sumatera Utara, Indonesia.

Diterima: 14 Mei 2022; Direview: 18 Mei 2022; Disetujui: 14 Juni 2022

*Corresponding Email: budihartono@staff.uma.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian adalah: Untuk menganalisis kinerja pegawai dan faktor hambatannya di Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Jenis penelitian ini adalah kualitatif sesuai dengan rumusan dan tujuan penelitian. Hasil penelitian pada Kinerja Pegawai Di Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Meunjukkan bahwa kinerja dari segi kuantitas dan Kualitas sudah berjalan dengan baik hal ini menunjukkan bahwa pegawai mampu dalam pencapaian kinerja. Kinerja dari segi disiplin bahwa adanya pelaksanaan disiplin kerja mulai dari tingkat kehadiran absensi elektronik, apel pagi dan pemakaian seragam kedinasan masih ada ditemukan pegawai yang melakukan pelanggaran-pelanggaran disiplin kerja khususnya pada jam kerja dimana belum optimalnya menjalankan kewajiban dengan indicator menaati ketentuan jam kerja, hal ini terlihat dari masih adanya pegawai yang tidak menaati ketentuan jam kerja seperti pegawai sering tidak masuk kerja, masuk dan keluar instansi tidak sesuai dengan peraturan dan sering terlambat masuk kantor. Kinerja dari segi inisiatif bahwa dalam pelaksanaan tugas para pegawai selalu saling membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas-tugas tanpa adanya perintah dari atasan. Kinerja dari segi tanggungjawab bahwa pegawai mampu menyelesaikan tugas dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan namun disuatu sisi tentang kedisiplinan kinerja pegawai masih belum optimal.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara

Abstract

The research objectives are: To analyze the performance of employees and the barriers in the Public Relations and Protocol Bureau of the Regional Secretariat of North Sumatra Province. This type of research is qualitative in accordance with the formulation and research objectives. The results of research on employee performance in the Public Relations and Protocol Bureau of the Regional Secretariat of North Sumatra Province. Showing that the performance in terms of quantity and quality has been going well, this shows that employees are capable of achieving performance. Performance in terms of discipline that the implementation of work discipline starting from the presence of electronic attendance, morning apples and the use of official uniforms, there are still employees who commit violations of work discipline, especially during working hours where it is not optimal to carry out obligations with indicators complying with the provisions of working hours. This can be seen from the presence of employees who do not comply with the provisions of working hours, such as employees who often do not come to work, enter and leave the agency not according to regulations and are often late for office. Performance in terms of initiative that in carrying out their duties, employees always help each other with co-workers in completing tasks without any orders from superiors. Performance in terms of responsibility that employees are able to complete tasks properly in accordance with the specified time but on the one hand the discipline of employee performance is still not optimal.

Keywords: Employee Performance Bureau of Public Relations and Protocol of the Regional Secretariat of North Sumatra Province

How to Cite: Rizkasari, S., kardhinata, H., & Isnaini. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Di Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora, and Social Sciences (JEHSS)*, 5 (1): 574-583



PENDAHULUAN

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu lembaga menginginkan karyawan untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh karyawan, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan pekerjaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini. Seorang pegawai atau karyawan akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi dari yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk perusahaan. Kinerja yang baik merupakan keadaan yang diinginkan dalam dunia kerja. Seorang karyawan akan memperoleh prestasi kerja yang baik bila kinerjanya sesuai dengan standar, baik kualitas maupun kuantitas (Prasada, 2020; Yonata, et al., 2020).

Sumber daya manusia merupakan aset utama bagi organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif berbagai aktivitas dalam organisasi dan mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status dan latar pendidikan yang pola pikirnya dapat dibawa ke dalam suatu lingkungan organisasi, bukanlah seperti uang, mesin, dan material yang sifatnya positif dan dapat diatur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Jadi keberhasilan suatu organisasi ditunjang dengan adanya kompensasi dan kesempatan pengembangan karier yang diberikan kepada para anggota organisasi (Mujiburrahman, 2011; Jamaluddin, 2011; Siregar et al., 2016). Tercapainya tujuan organisasi juga tidak hanya tergantung pada teknologi, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaannya. Kemampuan memberikan hasil kerja yang baik untuk memenuhi kebutuhan organisasi secara keseluruhan merupakan kontribusi dari kinerja karyawan (Latief, et al., 2019; Haryati, et al., 2019).

Menurut Mangkunegara (2019) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Tanggung jawab adalah mengambil keputusan yang patut dan efektif, patut berarti menetapkan pilihan yang terbaik dalam batas-batas norma sosial dan harapan yang umum diberikan untuk meningkatkan hubungan antar manusia secara positif dalam pencapaian keselamatan, keberhasilan dan kesejahteraan. Sementara itu tanggung jawab menurut kamus umum Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Bisa juga diartikan sebagai kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya. Sikap tanggung jawab tidak bisa muncul dan dimiliki seseorang dengan begitu saja. Tanggung jawab akan dimiliki didasari oleh karakter yang baik. Karakter yang baik akan tumbuh pada diri manusia bila sudah terbiasa melakukan hal hal yang baik (Luahambowo et al., 2022; Siregar, 2011; Rizal, 2011).

Fenomena yang terjadi di Biro Humas dan Keprotokolan Sekratriat Daerah Provinsi Sumatera Utara sudah berjalan dengan baik tapi masih ada ditemukan beberapa hal yang belum optimal yang mana dengan keterlambatan dalam saat kehadiran bekerja sehingga dalam melaksanakan kinerja di bidang koordinasi, pembinaan, perumusan kebijakan, perencanaan Program, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan Hubungan Masyarakat dan Protokol terkait dengan pemberitaan dan dokumentasi dan keprotokolan hal ini terlihat bahwasanya kinerja menjadi terhambat maupun terkendala.

Walaupun pihak Biro Humas dan Keprotokolan Sekratriat Daerah Provinsi Sumatera Utara sudah melakukan absensi elektronik, apel pagi, jam masuk kerja, serta pemakaian baju dinas masih tetap ada temuan dalam keterlambatan. Bagian Biro Humas dan Keprotokolan Sekratriat Daerah Provinsi Sumatera Utara melekat dengan tugas Pimpinan Pemerintah Daerah Provinsi

Sumatera Utara, baik sebagai pengatur acara, publikasi dan dokumentasi. Terkait hal tersebut, tugas bagian protokol untuk terus dipantau semua kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemimpin daerah ini, mulai dari Gubernur, Wakil Gubernur, dan Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Utara, jangan sampai ada kegiatan yang tidak terliput. Namun, ketika dalam setiap penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan oleh Biro Bagian protokol dan perjalanan Babian Humas Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara cukup banyak menemui kendala seperti kurangnya tenaga personil/pegawai yang menangani segala macam urusan kegiatan protokol, di mana kadang terjadi tumpang tindih beban pekerjaan yang diberikan pada pegawai sehingga membuat para pegawai merasa beratnya pekerjaan yang harus dipikul dan tidak merata pada semua pegawai. Kemudian kurangnya pengetahuan pegawai mengenai tugas dan fungsinya, di mana sebagian besar pegawai masih minim pengalaman kerja dan terjadi rotasi pegawai di dalam ruang lingkup di Biro Humas dan Protokol dan perjalanan. Sehingga membuat kinerja protokol menjadi kurang optimal dalam menjalankan tugasnya.

Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah: Untuk menganalisis kinerja dan faktor hambatan pegawai di Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

METODE PENELITIAN

Menurut Moleong (2019), bentuk dan jenis penelitian ini menggunakan metode Deskriptif dengan teknik analisis Kualitatif dikarenakan permasalahan yang belum jelas. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya seperti mengajukan pertanyaan dan mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data. Alasan lain penelitian ini menggunakan metode deskriptif karena ingin menganalisa secara mendalam bagaimana kinerja pegawai di Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Serta untuk menganalisis faktor-faktor yang menjadi hambatan kinerja pegawai di Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Menuurut Sugiyono (2015) Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Apabila peneliti menggunakan dokumentasi, maka dokumen atau catatan yang menjadi sumber data. Sumber data penelitian terdiri atas sumber data sekunder dan primer data sekunder. Yaitu: Data Primer ialah jenis dan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok. Jadi data yang di dapatkan secara langsung. Data primer secara khusus di lakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penulis mengumpulkan data primer dengan metode survey dan juga metode observasi. Metode survey ialah metode yang pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis.

Data Sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang di peroleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (di peroleh atau dicatat oleh pihak lain). Data sekunder itu berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data dokumenter.

Informan kunci, yaitu Kabag Biro Humas dan Protokol Sekretariat Provinsi Sumatera Utara. Informan utama, Kassubag Biro Humas dan Protokol Sekretariat Provinsi Sumatera Utara. Informan tambahan, salah satu pegawai. Biro Humas dan Protokol Sekretariat Provinsi Sumatera Utara

Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, dan perasaan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.

Wawancara merupakan alat re-checking atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Tehnik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (in-depth interview) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap



muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, cenderamata, laporan, artefak, foto, dan sebagainya. Sifat utama data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam. Secara detail bahan dokumenter terbagi beberapa macam, yaitu otobiografi, surat-surat pribadi, buku atau catatan harian, memorial, klipping, dokumen pemerintah atau swasta, data di server dan flashdisk, data tersimpan di website, dan lain-lain.

Data yang diperoleh tersebut kemudian akan disajikan secara analisis kualitatif yaitu analisis yang tidak dapat diukur baik besar atau jumlahnya dan mengutamakan kualitas data yang digunakan. Analisis ini digunakan untuk menganalisis data yang berbentuk non-numerik atau data-data yang tidak dapat diterjemahkan dalam bentuk angka tapi interpretasi dalam bentuk pernyataan. Sedangkan metode analisis kualitatif yang digunakan dalam kegiatan ini adalah analisis deskriptif kualitatif, digunakan untuk mendeskripsikan dan memberikan penjelasan dan gambaran wilayah studi secara lengkap dan mendetail. Misalnya untuk menjelaskan keadaan demografi, keadaan sosial maupun ekonomi yang ada di Biro Humas dan Protokol Sekretariat Provinsi Sumatera Utara, sehingga akan didapatkan gambaran, jawaban, serta kesimpulan dari pokok permasalahan yang diangkat.

Berdasarkan pernyataan di atas, analisis data dalam penelitian kualitatif sebelum peneliti memasuki lapangan yaitu dengan melakukan studi pendahuluan atau pra-penelitian untuk menentukan fokus permasalahan. Pada saat penelitian berlangsung dilapangan analisis data dilakukan secara interaktif yaitu pada saat pengumpulan data berlangsung. Maka hal ini sejalan dengan model Miles and Huberman dalam Sugiyono (2015) mengemukakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu sehingga diperoleh data yang dianggap kredibel.

Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data (Kriyantono, 2006). Untuk lebih mempermudah menganalisis data maka digunakan cara Milles dan Huberman (1988) dalam Sugiyono (2015): Reduksi Data, Penyajian Data, Verifikasi data, Membuat kesimpulan dan verifikasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kinerja Pegawai di Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara

Kuantitas Kerja. Peneliti melakukan wawancara bersama dengan informan selaku Kabag Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara, bahwa Kinerja pegawai Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera secara umum telah mampu melakukan suatu perwujudan kinerja yang baik hal ini sebagai dasar atau acuan penilaian terhadap pegawai didalam suatu organisasi. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan organisasi oleh karena itu, kinerja juga merupakan sarana penentu dalam mencapai tujuan organisasi sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Setiap pegawai dalam melakukan aktivitasnya pasti memiliki tujuan yang hendak dicapai, untuk mencapai atau mewujudkan tujuan tersebut.

Di sini pegawai Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara dituntut harus pandai dalam memilih strategi, terutama adalah perencanaan manajemen. Kinerja pegawai merupakan hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan dan kesepakatan. Peneliti melihat Hasil pekerjaan merupakan hasil yang diperoleh seorang pegawai dalam mengerjakan pekerjaan sesuai persyaratan pekerjaan

atau standar kinerja. Seorang pegawai dikatakan berhasil melaksanakan pekerjaannya atau memiliki kinerja baik, apabila hasil kerja yang diperoleh lebih tinggi dari standar kinerja.

Pegawai Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera telah menunjukkan kinerja yang baik yang mana pegawai telah memiliki keterampilan sehingga kinerja dapat dihasilkan sesuai dengan apa yang telah dalam perencanaan, sehingga pelaksanaan kinerja mampu menciptakan yang efektif sehingga pencapaian dalam kinerja mampu tercapai.

Seseorang akan mampu melakukan suatu tindakan apabila memiliki kemampuan dan keterampilan serta pengetahuan baik itu melalui pendidikan formal maupun nonformal. Kemampuan dapat dipandang sempit maupun luas, tergantung pada pengetahuan dan keterampilan pegawai yang digunakan dalam bekerja sehari-hari. Mengenai kemampuan pegawai dalam bekerja, kemampuan dan kemahiran kerja dapat ditempuh dengan jalan menambah pengetahuan dan latihan bagi para aparatur melalui penataran, tugas belajar, latihan kerja dilingkungan sendiri atau dilingkungan lain baik didalam ataupun diluar daerah.

Menurut informan kunci dan informan utama dari sisi kemampuan kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang dilakukan para pegawai di Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera pegawai telah mampu menyelesaikan pekerjaan secara efisien sesuai dengan direncanakan.

Kualitas Kerja. Bagi setiap individu sebenarnya memiliki motivasi yang mampu menjadi spirit dalam memacu dan menumbuhkan semangat kerja dalam bekerja. Spirit yang dimiliki oleh seseorang tersebut dapat bersumber dari dirinya maupun dari luar, dimana kedua bentuk tersebut akan lebih baik jika dua-duanya bersama-sama ikut menjadi pendorong motivasi seseorang. Dalam pelaksanaan SOP yang berlaku di Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara sudah terlaksana dengan baik SOP kerja dijadikan sebagai sebuah standar yang mempengaruhi hasil dari pekerjaan karyawan itu sendiri (output). Komponen ini tidak hanya dibuat untuk melancarkan kegiatan operasional perusahaan saja. Namun juga akan mempengaruhi kepercayaan dari pelanggan untuk menggunakan produk atau jasa dari perusahaan tersebut.

Kualitas Kerja adalah suatu hasil yang bisa diukur dari tingkat efisiensi dan efektifitas seorang pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan yang didukung oleh sumberdaya lainnya dalam mencapai tujuan umum atau instansi. standar kinerja yang efektif didasarkan pada pekerjaan yang tersedia, dipahami, disetujui, spesifik dan terukur, berorientasi waktu, tertulis dan terbuka untuk berubah. Pegawai Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara telah mampu memenuhi persyaratan atau standart kerja yang ditetapkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) . Standar Operasional Prosedur (SOP) telah dilakukan dengan baik. Dengan memiliki sistem (SOP) yang baik, pegawai tentunya dapat bekerja dengan baik sesuai arahan serta dapat menghindari berbagai kesalahan dalam kegiatan operasional yang mereka lakukan.

Disiplin Kerja. Masih ada terjadi pelanggaran-pelanggaran disiplin kerja di Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara dan tentunya hal ini sangat menghambat kinerja khususnya dalam pencapaian kinerja yang telah ditentukan . sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 25 Tahun 2020 tentang kode etik kediplinan maka disiplin dalam hal waktu dan kerja dicerminkan oleh faktor yang sekaligus menjadi indikator pada variabel disiplin kerja yaitu: Ketepatan waktu Para pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib, dan teratur; Tanggung jawab yang tinggi Pegawai yang senantiasa menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan bertanggung jawab atas hasil kerja; Ketaatan terhadap aturan kantor

Kurangnya sanksi yang diberikan pada pegawai oleh Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara sehingga tidak memberikan efek jera bagi pegawai yang melakukan pelanggaran disiplin kerja. Langkah yang diberikan oleh pihak Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara yaitu: Pemberian peringatan Pegawai yang melanggar disiplin kerja perlu diberikan surat peringatan pertama, kedua, dan ketiga; Pemberian sanksi harus segera Pegawai yang melanggar disiplin harus segera diberikan sanksi yang sesuai dengan peraturan organisasi yang berlaku; Pemberian sanksi harus konsisten

Pemberian sanksi kepada pegawai yang tidak disiplin harus konsisten; Pemberian sanksi harus impersonal Pemberian sanksi pelanggaran disiplin harus tidak membeda-bedakan pegawai, tua muda, pria wanita tetap diberlakukan sama sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri seseorang terhadap peraturan yang berlaku. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara pegawai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu di jatuhkan kepada pihak yang melanggar. Di dalam seluruh aspek kehidupan, di manapun kita berada, dibutuhkan peraturan dan tata tertib yang mengatur dan membatasi setiap gerak dan perilaku. Peraturan-peraturan tersebut tidak ada artinya jika tidak ada komitmen dan sanksi bagi pelanggarnya. dalam sebuah organisasi sangat diperlukan pemimpin yang mampu melindungi dan mempengaruhi semua yang menjadi anggota organisasi tersebut.

Dalam pelaksanaan disiplin kerja mulai dari tingkat kehadiran absensi elektronik, apel pagi dan pemakaian seragam kedinasan masih ada ditemukan pegawai yang melakukan pelanggaran-pelanggaran disiplin kerja khususnya pada jam kerja dimana belum optimalnya menjalankan kewajiban dengan indikator menaati ketentuan jam kerja, hal ini terlihat dari masih adanya pegawai yang tidak menaati ketentuan jam kerja seperti pegawai sering tidak masuk kerja, masuk dan keluar instansi tidak sesuai dengan peraturan dan sering terlambat masuk kantor. Pada dimensi menjauhi larangan menunjukkan masih adanya pegawai dengan sadar menerima hadiah yang berhubungan dengan jabatan untuk kepentingan pribadi di Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera.

Inisiatif. Tidak semua orang ingin memulai inisiatif lebih awal, namun beberapa orang merasa sulit untuk melakukan itu. Sebenarnya proses mempertahankan sikap inisiatif sangatlah mudah untuk dilakukan, justru yang sangat sulit adalah memulai sikap ini. Yang terpenting dari inisiatif adalah suatu kesadaran, dan bertanggung jawab terhadap diri sendiri. Karena perwujudan dari sikap inisiatif adalah memulai sendiri apa yang ada, jadi bukan karena dorongan dari orang lain ataupun karena diperintah orang lain, tapi sikap ini berasal dari niat diri sendiri untuk bertanggung jawab atas penyelesaian tugas yang memang telah di amanat kan kepada seseorang.

Untuk menerapkan inisiatif, pada dasarnya sesuai dengan kemauan seseorang ingin melakukannya. disuatu organisasi seorang pegawai mengambil inisiatif untuk memulai sebuah proyek pembersihan tanpa diminta atasannya. Pegawai akan menunjukkan bahwa mereka akan memulai pekerjaan tanpa diperintah karena memang sudah menjadi kewajiban seorang pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat. Seorang pimpinan tentu akan menyukai ketika seorang pegawai mengerjakan sesuatu tanpa diperintah. Terutama jika hal itu benar benar akan berpengaruh pada waktu penyelesaian yang akan dituntut tepat waktu. Seseorang yang sudah mempunyai komitmen untuk selalu berinisiatif, biasanya mereka selalu mempunyai karir yang selalu meningkat karena mereka selalu mempunyai inisiatif untuk meningkatkan target mereka dalam meraih sebuah karir. Inisiatif bukan hanya harus dimiliki seorang pegawai tapi juga untuk kepemimpinan sikap inisiatif ini sangat penting untuk diterapkan, karena sikap inisiatif juga berarti menunjukkan rasa peduli kepada suatu pekerjaan untuk dapat selalu diselesaikan tepat waktu agar tidak merugikan banyak pihak.

Dengan membiasakan diri menemukancara yang lebih mudah ketika mengerjakan suatu hal yang sama. Misalnya ketika membuat suatu pekerjaan, saat awal membuat, kita memiliki waktu selama 3 hari dan kita mengerjakannya 10 menit sebelum deadline, sementara saat ada pekerjaan berikutnya, para pegawai sudah mulai mengerjakan pada hari pertama dan selesai keesokan harinya, dengan begitu kita telah berinisiatif untuk melakukan suatu pekerjaan secara lebih efektif dan efisien. Yang selanjutnya adalah dengan melakukan hal yang luar biasa. Ketika kita diminta untuk melakukan sesuatu dengan baik, maka lakukanlah dengan sangat baik. Lalu, cara berikutnya adalah dengan berpikir bahwa kita bekerja sebagai bagian dari tim, bukan sebagai seorang pegawai. Ini berarti setiap kesuksesan yang ada di organisasi tersebut merupakan kesuksesan kita juga.

Dengan membantu pekerjaan sesama member tim, maka kita juga telah berinisiatif lebih sebagai bagian dari tim tersebut. Cara berikutnya adalah dengan mengemukakan ide yang kita miliki. Jika kita memiliki sebuah ide, maka kemukakanlah sehingga orang-orang tahu dan dapat mewujudkan ide tersebut bersama-sama. Selanjutnya adalah dengan tidak membuang kesempatan yang ada. Misalnya, ada sebuah pekerjaan yang harus kita kerjakan, tetapi tidak dikerjakan karena kita berpikir bahwa akan ada orang lain yang mengerjakannya. Seharusnya, dengan menjadi diri yang berinisiatif, kita bisa mengerjakan hal tersebut dan mempelajari hal baru. Hal berikutnya yang penting juga adalah selalu siap dan belajar hal-hal baru yang dapat membuat kita menjadi lebih baik. Selain itu, percaya diri adalah hal yang tak kalah penting. Jika kita memiliki suatu ide yang kita anggap baik dan sudah diperhitungkan secara matang, namun ketika kita mengajukan, ide itu ditolak, maka kita harus menjelaskan seberapa penting ide tersebut untuk direalisasikan. Dan yang terakhir adalah dengan bertanya saat kita tidak tahu. Dengan bertanya kepada orang yang benar dan bertukar pikiran, maka kita akan mendapatkan banyak pengetahuan baru dan cara pandang yang baru.

Pegawai memiliki berkemampuan dalam menyelesaikan tugas tanpa diperintahkan oleh atasan dan mampu mengerjakan pekerjaan yang tertunda diakibatkan salah satu ketidakhadiran pegawai, namun pekerjaan mampu terselesaikan dengan baik di Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera.

Tanggung Jawab. Tanggung jawab merupakan salah satu dari beberapa sikap yang menjadi nilai-nilai dalam pendidikan karakter. Tanggung jawab yaitu sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya. Tanggung jawab adalah suatu sikap siap untuk memilih suatu pilihan yang ingin dilakukan dalam hidup, dan siap menghadapi konsekuensi atas pilihan yang sudah dilakukan. Dengan demikian, segala sesuatu yang telah dilakukan seharusnya harus dipertimbangkan dahulu secara mendalam dan tidak terburu-buru.

Pegawai Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera dalam kinerja telah menunjukkan suatu tanggungjawab dalam penyelesaian kinerja dan sesuai dengan yang telah ditentukan dan tepat waktu, pegawai yang bertanggung jawab adalah orang yang berani menanggung resiko atas segala hal yang menjadi tanggung jawabnya, jujur terhadap dirinya dan jujur terhadap orang lain, adil, bijaksana, tidak pengecut dan mandiri. Dengan rasa tanggung jawab, orang yang bersangkutan akan selalu berusaha memenuhi kewajibannya melalui seluruh potensi dirinya. Orang yang bertanggung jawab adalah orang mau berkorban untuk kepentingan orang lain ataupun orang banyak.

Pegawai telah mengerjakan pekerjaan yang sudah ditentukan dengan benar sampai pekerjaan itu selesai dan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, pegawai sudah memiliki nilai plus dalam melaksanakan tanggung jawab dalam melaksanakan setiap pekerjaan serta memenuhi kewajiban sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pimpinan di Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Faktor Hambatan Kerja Pegawai di Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara

Kurangnya Jumlah Pegawai. Kurangnya jumlah pegawai mengakibatkan rendahnya kualitas dan kemampuan pegawai peningkatan kualitas sumber daya pegawai menjadi sangat urgen dan perlu dilakukan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Sasaran dari pengembangan kualitas sumber daya pegawai adalah untuk meningkatkan kinerja operasional pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan. Selain itu, kualitas sumberdaya pegawai yang tinggi akan bermuara pada lahirnya komitmen yang kuat dalam penyelesaian tugas-tugas rutin sesuai tanggungjawab dan fungsinya masing-masing secara lebih efisien, efektif, dan produktif. Pembahasan pengembangan sumber daya manusia, sebenarnya dapat dilihat dari dua aspek, yaitu kuantitas dan kualitas.

Kuantitas menyangkut jumlah sumber daya manusia. Kuantitas sumber daya manusia tanpa disertai dengan kualitas yang baik akan menjadi beban organisasi. Sedangkan kualitas, menyangkut mutu sumber daya manusia yang menyangkut kemampuan, baik kemampuan fisik



maupun kemampuan non fisik (kecerdasan danmental). Oleh sebab itu untuk kepentingan anakselerasi tugas pokok dan fungsi organisasi apapun, peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu syarat utama. Kualitas sumber daya manusia yang menyangkut dua aspek, yakni aspek fisik(kualitas fisik) dan non fisik (kualitas non fisik) yang menyangkut kemampuan bekerja, berpikir, dan keterampilan lain. Oleh sebab itu, upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia dapat diarahkan pada kedua aspek tersebut. Untuk menentukan kualitas fisik dapat diupayakan melalui program peningkatan kesejahteraan. Sedangkan untuk meningkatkan kualitas non fisik, maka upaya pendidikan dan pelatihan sangat diperlukan. Upaya inilah yang dimaksudkan dengan pengembangan sumber daya manusia.

Minimnya Pendukung Sarana. Fasilitas yang mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan produk meliputi bangunan, ruangan kerja dan fasilitas yang sesuai, peralatan proses (perangkat lunak dan perangkat keras) dan pelayanan pendukung (transportasi dankomunikasi). Lingkungan kerja yaitu kondisi lingkungan tempat melaksanakan pekerjaan dengan suasana yang kondusif sehingga dapat memberikan motivasi dan kenyamanan dalam melaksanakan pekerjaan untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan produk. Lingkungan kerja mencakup segala sesuatu yang ada di sekitar pegawai pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik ataupun non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya pada saat bekerja. Saran pendukung juga dapat berupa kesejahteraan pegawai.

Sarana-sarana pendukung yang tersebut di atas merupakan hal penting dalam menopang tumbuhnya motivasi kerja sehingga melahirkan kinerja pegawai yang maksimal. Ketika seorang pegawai telah difasilitasi oleh sarana pendukung, akan menghadirkan kemauan untuk bekerja secara maksimal sehingga tujuan organisasi akan dapat tercapai dengan sendirinya. Sarana hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan industrial manajemen. bahwa sesuai dengan teori Simanjuntak (2005), dukungan Supra sarana telah berjalan dengan baik.

Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja (*job performance*) sumber dayamanusia, untuk itu setiap perusahaan akanberusaha untuk meningkatkan kinerja pegawaidalam mencapai tujuan organisasi yang telahditetapkan. Budaya organisasi yang tumbuh danterpelihara dengan baik akan mampu memacuorganisasi ke arah perkembangan yang lebih baik. Di sisi lain, kemampuan pemimpin dalam menggerakkan dan memberdayakan pegawainya akan mempengaruhi kinerja. Istilah kinerja dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Prestasi kerja pada umumnya dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman dan kesungguhan kerja dari tenaga kerja yang bersangkutan.

Penilaian kinerja (*Performance Appraisal*) adalah suatu cara yang dilakukan untuk menilai prestasi kerja seorang pegawai apakah mencapai target pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Pelaksanaan penilaian hasil kerja atau kinerja organisasi maupun kinerja individual dilakukan oleh sistem manajemen yang bertugas untukmelakukan penilaian hasil kerja karyawan yang disebut manajemen kinerja.

Maupun kinerja memfokuskan perhatiannya pada prestasi kerja karyawan dan objek pembahasannya sama yaitu prestasi kerja karyawan. Program manajemen kerja yang mempunyai ruang lingkup yangbesar dan menjamah semua elemen yang didayagunakan untuk meningkatkan kinerjaorganisasi.

Kuantitas dan Kualitas Kerja. Menurut Mangkunegara (2013), mengemukakan bahwa Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Berdasarkan hasil penelitian dan observasi peneliti maka peneliti melihat adanya temuan bahwa kinerja pegawai pada Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara segi kuantitas dan kualitas sudah berjalan dengan baik hal ini menunjukkan bahwa pegawai mampu dalam pencapaian kinerja.

Disiplin kerja. Menurut Mangkunegara (2013) kedisiplinan adalah fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin pegawai semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi maupun instansi mencapai hasil yang optimal. Disiplin merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan instansi yang dibuat manajemen yang mengingat anggota instansi agar dapat dijalankan semua pegawai baik dengan kesadaran sendiri maupun dengan paksaan. Berdasarkan hasil penelitian dan observasi peneliti maka peneliti melihat adanya temuan bahwa masih ada pegawai yang melakukan pelanggaran-pelanggaran kedisiplinan kinerja baik itu keterlambatan jam masuk kerja dan apel pagi di Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara

Inisiatif. Menurut Mangkunegara (2013), inisiatif berasal dari dalam diri anggota perusahaan untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah menjadi kewajiban karyawan maupun pegawai. Dimensi inisiatif diukur dengan menggunakan satu indikator yaitu kemampuan mengatasi masalah tanpa menunggu perintah atasan. Maka dapat disimpulkan indikator kinerja karyawan dapat diukur dimulai dari dimensi kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerjasama, dan inisiatif yang dilakukan oleh karyawan itu sendiri. Berdasarkan hasil penelitian dan observasi peneliti maka peneliti melihat adanya temuan bahwa dalam pelaksanaan tugas para pegawai Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara selalu membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas-tugas tanpa adanya perintah dari atasan.

Tanggung Jawab. Mangkunegara (2013) mengatakan bahwa tanggungjawab yaitu membuat perhitungan dan pertanggung jawaban tidak sekedar menunjukkan bahwa semua penerimaan yang diharapkan telah diterima dan pengeluaran yang mana dan untuk apa (kebenaran formal dari perhitungan), tetapi juga mempertahankan kebijaksanaan yang telah dilaksanakan kebenaran materiil dan pengeluaran tersebut. Berdasarkan hasil penelitian dan observasi peneliti maka peneliti melihat adanya temuan bahwa pegawai mampu menyelesaikan tugas dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan namun disuatu sisi tentang kedisiplinan kinerja pegawai masih belum optimal.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja dari segi kuantitas dan Kualitas sudah berjalan dengan baik hal ini menunjukkan bahwa pegawai mampu dalam pencapaian kinerja. Kinerja dari segi disiplin bahwa adanya pelaksanaan disiplin kerja mulai dari tingkat kehadiran absensi elektronik, apel pagi dan pemakaian seragam kedinasan masih ada ditemukan pegawai yang melakukan pelanggaran-pelanggaran disiplin kerja khususnya pada jam kerja dimana belum optimalnya menjalankan kewajiban dengan indikator menaati ketentuan jam kerja, hal ini terlihat dari masih adanya pegawai yang tidak menaati ketentuan jam kerja seperti pegawai sering tidak masuk kerja, masuk dan keluar instansi tidak sesuai dengan peraturan dan sering terlambat masuk kantor. Kinerja dari segi inisiatif bahwa dalam pelaksanaan tugas para pegawai selalu saling membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas-tugas tanpa adanya perintah dari atasan. Kinerja dari segi tanggungjawab bahwa pegawai mampu menyelesaikan tugas dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan namun disuatu sisi tentang kedisiplinan kinerja pegawai masih belum optimal. Faktor hambatan kerja pegawai Di Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara yaitu kurangnya jumlah pegawai sehingga suatu pekerjaan yang dilakukan pegawai mengalami kewalahan dan kesulitan dalam melaksanakan perintah atasan, disamping berkurangnya jumlah pegawai belum optimalnya penunjang kerja pegawai berupa sarana dan prasarana yaitu jaringan internet yang terlalu lambat mengakibatkan kerja pegawai terhalang dalam pelaksanaan tugas sehingga pekerjaan pegawai menjadi terbengkalai.

DAFTAR PUSTAKA

Haryati, E., Suharyanto, A. Hasmayni, B. & Siregar, F.H. (2019). The Effect of Work Environment and Work Stress on Employee Performance at PT Aneka Gas Industri Tbk Research Article in Proceedings of the



- 2nd International Conference on Social Sciences and Interdisciplinary Studies (formerly ICCSSIS), ICCSIS 2019, 24-25 October 2019, Medan, North Sumatera, Indonesia
- Jamaluddin, (2011), Kinerja Profesional Pegawai Administrasi Iain Sumatera Utara, *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 1 (2):170-183
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Edisi Cetakan Ke- 1. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Latief, A. Rosalina, D. & Apiska, D. (2019). Analisis Hubungan Antar Manusia terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 1 (3): 127-131.
- Luahambowo, S., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2022). Efektivitas Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Program Pemberdayaan Kebersihan Lingkungan. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(1), 9-19.
- Mangkunegara, A.A.A.P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L.J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mujiburrahman, (2011), Hubungan Antara Pendidikan, Motivasi Dan Budaya Kerja Dengan Kinerja Pegawai (Studi Pada Inspektorat Kabupaten Aceh Timur), *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 1 (2):160-169
- Peraturan pemerintah republik indonesia no. 46 tahun 2011 tentang penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil menyatakan bahwa "penilaian prestasi kerja pns adalah suatu proses penilaian secara sistematis yang dilakukan oleh pejabat penilai terhadap sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja pns".
- Prasada, D. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mandiri Konstruksi di Tangerang Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(2), 629-636. doi:<https://doi.org/10.34007/jehss.v3i2.381>
- Rizal, M.F., (2011), Analisis Kinerja Aparatur Birokrasi (Studi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur), *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 1 (2): 112-129
- Simanjuntak, (2005), *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Siregar, A.B., Kusmanto, H. Isnaini. (2016), Evaluasi Kinerja Kepala Sekolah Menengah Kejuruan Se-Kabupaten Langkat Tahun 2015, *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 6 (1): 13-19
- Siregar, H., (2011), Analisis Kinerja Aparatur Birokrasi (Studi pada Bagian Sekretariat Daerah Kabupaten Labuhanbatu), *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal : Public Administration Journal*, 1 (1): 51-64
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Yonata, H., Wijoyo, H., & Sunarsi, D. (2020). Pengaruh Disiplin dan Iklim Kerja terhadap Kinerja Kepala Sekolah pada Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Cipulir, Jakarta Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(2), 594-600. doi:<https://doi.org/10.34007/jehss.v3i2.368>