Jurnal Administrasi Publik
JAP No.4 Vol. VIII (2023)
Hal. 211 – 221
Publish. 16 Januari 2023

KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENYELESAIKAN BERKAS TAGIHAN DI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MINAHASA UTARA BAGIAN UMUM

TIRZA WINOWODA

FEMMY TULUSAN

VERY LONDA

tirzawinowoda081@student.unsrat.ac.id

Abstract: ***The problem with human resources actually lies in the skills or abilities that exist in a person. Most civil servants do not master their own work which shows a poor work ethic, besides that they cannot make their own decisions, and lack self-discipline. This directly shows their quality as private employees who are paid by the community and the state, but are of poor quality. If the office recruits characters like this, the result will only lead to inefficiencies, complicated problems, and decreased productivity. This study aims to find out how the Quality of Human Resources is in Completing Billing Files at the Regional Secretariat of the General Section. The method used is a qualitative approach. By type of case study. The use of this method is to explore data as detailed as possible until the data obtained is saturated. This study used in-depth interviews, observation and documentation from the field for data collection methods. This research found that civil servants understand their respective job parts through the training they attended, besides that experience during education is also useful in completing billing files. even so there are still obstacles that arise such as system and network errors and then the completeness of documents and the accuracy of documents often hinders the process of completing billing files. Interestingly, this study found something new from the determination and seriousness of civil servants, namely that employees often work overtime until midnight to complete bills that are hampered due to existing constraints. This research provides input in the future to continue research with the theme of Quality of Human Resources. This study suggests the Regional Secretariat of North Minahasa Regency to involve more civil servants in technical guidance so that the knowledge gained can increase the productivity of completing invoices.***

Keyword: Quality of Human Resoources, PNS, Technical Guidance, Invoice File, Productivity

PENDAHULUAN

Kualitas dan etos kerja kompetitif merupakan faktor meningkatkan produktivitas. Karena itu pentingnya kualitas yang dimiliki seseorang akan mempengaruhi etos kerjanya. Permasalahan dari sumber daya manusia sebenanya terdapat pada *skill* atau kemampuan yang ada pada diri seseorang. Kebanyakan PNS tidak menguasai pekerjaan mereka sendiri yang menunjukan etos kerja yang kurang baik, selain itu tidak bisa membuat keputusan sendiri, serta kurangnya disiplin dalam diri. Hal ini secara langsung menunjukan kualitas mereka sebagai pegawai swasta yang dibayar oleh masyarakat dan negara, tetapi memiliki kualitas yang buruk. Jika kantor merekrut karakter seperti ini, hasilnya hanya akan menimbulkan inefisiensi, masalah yang berbelit, serta produktivitas yang menurun.

Pembagian kerja juga perlu dibenahi untuk meningkatkan produktivitas kerja karena tahun 2023 rencananya tenanga honorer akan dihapuskan maka 100% pekerjaan harus dilakukan PNS. Tidak semua pekerjaan yang berada dalam kantor pemerintah dikerjakan oleh Pegawai Negara Sipil (PNS) tetapi oleh tenanga honorer (Kemenpan, 2021). Jika tenaga honorer dihapuskan maka pelayanan dan pekerjaan terancam lumpuh, sebagian pekerjaan yang diajarkan kepada tenaga honorer untuk membantu pekerjaan PNS, akan harus dilakukan sendiri oleh PNS atau diajarkan kembali kepada PNS lainnya yang tentu perlu waktu untuk

belajar dan menyesuaikan dengan pekerjaan tersebut. Terlepas dari itu semua dalam belajar atau harus menguasai sebuah pekerjaan memang seharusnya menjadi tanggung jawab setiap PNS. Apakah prodiktivitas bisa terjaga dan meningkat, atau malah menurun. Semua kembali lagi kepada kualitas pribadi masing-masing dalam mengerjakan sebuah pekerjaan. (Bima, 2022).

Peneliti telah menelusuri penelitian terdahulu, dan membaca beberapa koran online, sumber daya manusia akan menghadapi tantangan berat pada masa mendatang (Surisnowati dan Hadi, 2020). Mempunyai spesialisasi tertentu sangat penting dimiliki oleh seseorang agar bisa mengikuti pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Beberapa masalah yang peneliti kumpulkan: 1) Pemberian posisi/jabatan yang tidak sesuai dengan *baground study*/riwayat pendidikan; 2) kurangnya bimbingan teknik (bimtek) tentang spesifikasi menyelesaikan sebuah pekerjaan; 3) disiplin waktu; 4) efektivitas dan efisiensi; 5) tidak menguasai teknologi. Pemberian posisi atau jabatan yang asal-asalan akan mengakibatkan seseorang yang harusnya meningkatkan produktivitas pekerjaan yang ada, dengan kebijakan dan terobosan dari *soft skil* yang berkembang lewat latar pendidikan yang ditekuni selama ini, malah perlu menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan yang tidak dikuasai dan menghambat kebijakan yang dibuat. Format dalam menyelesaikan pekerjaan juga penting untuk dikuasai, apalagi dalam kantor pemerintahan yang dananya bersumber dari APBN atau APBD. Pentingnya mengikuti bimbingan teknis teknis (BIMTEK) tentang cara dan alur menyelesaikan sebuah pekerjaan khusus, penting untuk diikuti. Selain itu pendidikan dan pelatihan (DIKLAT) yang diikuti para PNS dengan tujuan meningkatkan kemampuan PNS harus diperhatikan dengan baik saat pelaksanaannya agar bisa diterapkan dalam pekerjaan dan meningkatkan produktivitas kerja. Kemampuan seseorang secara spesifik di zaman modern sekarang juga penting, tidak sebatas bisa menggunakan komputer saja, keahlian seperti programming atau kemampuan berbahasa asing dalam menjalankan website dan aplikasi yang memudahkan pekerjaan adalah hal yang seharusnya dikuasai PNS jaman sekarang.

Berkas tagihan merupakan serangkaian surat-surat, kwitansi, berita acara serah dan lain-lain yang menjadi tanggungjawab kuasa pengguna anggaran (KPA) dan diselesaikan oleh pejabat pelaksana teknis kegiatan (PPTK), bendahara pengeluaran pembantu, pejabat pentausahaan keuangan (PPK), dan lain-lain yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 190/PMK.05/2012 tentang Tata Cara Pembayaran Dalam Rangka Pelaksanaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara. Berkas tagihan ini memiliki prosedur yang harus diikuti dalam memenuhi kelengkapannya sebelum bisa dibayarkan lewat APBN. Para PNS yang bertugas dalam menyelesaikan berkas tagihan ini setiap harinya tentu harus bisa memahami dan melaksanakan prosedur dengan benar agar tidak terjadi penumpukan berkas tagihan dan administrasi yang kacau.

Semua indikator yang dimiliki PNS dalam bekerja akan dibandingkan dengan pelaksanaan *standard operating procedures* (SOP*)* berkas tagihan yang benar sehingga bisa memperlihatkan seperti apa kualitas PNS di Sekertariat Daerah Kabupaten Minahasa Utara Bagian Umum.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang diambil memiliki hubungan dengan dimensi yang dipakai antara lain, pendidikan dan pelatihan, lalu kesamaan objek yang diteliti yakni PNS/ASN,

selain karena keterkaitan dengan sumber daya manusia (SDM) sendiri. Ada 5 penelitian terdahulu yang dipakai, yakni sebagai berikut:

Yahya Mufara, Femmy Tulusan, Very Londa, 2016. Efektivitas Pelaksanaan Tugas Pegawai di Distrik Kaimana Kabupaten Kaimana Provinsi Papua Barat. Jurnal Ilmu Administrasi (JAP). Vol.3 No. 038. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/12861/12451.

Penelitian ini berkesimpulan: (1) Dilihat dari aspek produksi, efesiensi, kepuasan, adaptasi dan pengembangan, efektivitas kerja pegawai di Distrik Kaimana Kabupaten Kaimana Papua Barat tidak terlaksana dengan baik. (2) Mulai dari pimpinan hingga sub-sub bagian diperhadapkan dengan masalah kurangnya pegawai, tidak menguasai bagian yang menjadi pekerjaan, kurangnya pelatihan kerja yang bersifat teknis, *standard operasional prosedur* yang lemah sehingga menyulitkan masyarakat serta kurangya sarana dan prasarana kantor. (3) Masalah-masalah yang ada membuat para pegawai kurang berinovasi dalam menjalankan pekerjaan. Walaupun demikian koordinasi dari pemerintah kabupaten, keluruahan, dan kampung terjalin dengan semangat dan baik.

Fadilla Astra, Very Londa, Jantje Mandey, 2016. Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Struktural Terhadap Kompetensi Kepemimpinan Aparatur Sipil Negara Studi di Sekretariat Daerah Kota Bitung. Jurnal Adminitrasi Publik (JAP). Vol. 3 No. 400. https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/issue/view/1479

Hasil penelitian yakni melalui tanggapan responden terhadap variabel diklat struktural meliputi 60% menilai pada kategori tinggi dan 40% pada kategori sedang. Sehingga dapat diartikan bahwa sebagian besar (60%) ASN/PNS Sekretariat Kota Bitung merasakan bahwa diklat struktural/penjenjangan yang diikuti oleh ASN/PNS bisa meningkatkan kapabilitas wawasan jabatan, meningkatkan skill dalam melaksankan jabatan, serta membenahi. ASN/PNS laiinya cukup merasakan hal-hal yang sama.

Irma Manuho, Martha Ogotan, Helly Kolondam, 2017. Kualitas Sumber Daya Manusia Pesisir Pantai (Studi di Desa Kahakitang Kecamatan Tatoareng Kabupaten Sangihe). Jurnal Administrasi Publik (JAP). Vol. 3 No. 046.https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/issue/view/1685.

Berdasarkan hasil penelitian ditarik kesimpulan bahwa kualitas sumber daya manusia dilihat dari ketiga indikator tersebut dikategorikan cukup baik. Kualitas SDM khususnya kesehatan fisik perikanan masyarakat cukup baik terlihat dari masyarakat yang peduli terhadap kesehatannya sendiri dan sudah menyediakan sarana dan prasarana penunjang kesehatan bagi masyarakat. Untuk kualitas intelektual (pendidikan dan pelatihan) sendiri juga cukup baik karena sudah ada upaya dari Pemerintah dalam pemenuhan sarana dan prasarana pendidikan bagi masyarakat serta sudah ada kerjasama dengan Dinas Perikanan dalam pemberdayaan sumber daya manusia khususnya masyarakat nelayan. Kualitas dari sumber daya manusia dari segi kualitas spiritualnya sendiri cukup baik dilihat dari kehidupan nelayan sehari-hari masyarakat dalam masyarakat dan kerukunan antar umat beragama secara tertib, aturan yang dibuat oleh Pemerintah, serta moral masyarakat nelayan dalam melakukan pekerjaannya.

Novlan Pitoi, Masje Pangkey, Jericho Pombengi, 2016. Kompetensi Sumberdaya Manusia Aparatur Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Ratatotok Kabupaten Minahasa Tenggara. Jurnal Administrasi Publik (JAP). Vol. 1. No. 37. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/11778.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa rata-rata implementasi kebijakan pembangunan kualitas SDM PNS dan

capaian PNS Kabupaten Siau Timur, keduanya berada pada kategori "sedang" atau belum mencapai hasil yang optimal. (2) Kebijakan pengembangan manusia yang berkualitas sumber daya di lingkungan pemerintahan PNS Kabupaten Siau Timur berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah seorang pegawai yang telah mengikuti program pengembangan melalui pendidikan dan pelatihan (diklat) menunjukkan kinerja yang jauh lebih tinggi dari sebelum mengikuti program pengembangan karyawan.

Stein Masambe, Burhanuddin Kiyai, Novva Plangiten, 2016. Dampak Kebijakan Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kecamatan Siau Timur Kabupaten Kepulauan Sitaro (Suatu Studi Di Kantor Kecamatan Siau Timur). Jurnal Administrasi Publik (JAP). No. 1 Vol. 41. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/14329.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa rata-rata implementasi kebijakan pembangunan kualitas SDM PNS dan capaian PNS Kabupaten Siau Timur, keduanya berada pada kategori "sedang" atau belum mencapai hasil yang optimal. (2) Kebijakan pengembangan manusia yang berkualitas sumber daya di lingkungan pemerintahan PNS Kabupaten Siau Timur berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah seorang pegawai yang telah mengikuti program pengembangan melalui pendidikan dan pelatihan (diklat) menunjukkan kinerja yang jauh lebih tinggi dari sebelum mengikuti program pengembangan karyawan.

Teori Sumber Daya Manusia

Kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan, keterampilan, serta pengetahuan yang bisa dipakai untuk menghasilkan layanan *professional* (Sugeng, 2002). Jika dimaknai kualitas sumber daya manusia juga bisa memperlihatkan seberapa *professional* dia dalam bekerja. Saat seseorang menggunakan kemampuan dan pengetahuan untuk mengerjakan pekerjaan yang banyak dan sulit, atau saat seseorang menggunakan keterampilannya untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

Dimensi Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut Hutapea dan Nurianna (2008:62) ukuran/dimensi dalam kualitas sumber daya manusia yakni:

(a). Memahami bidangnya masing-masing

Memahami bidang atau bagian dalam pekerjaan sangat penting. Mempelajari tugas yang berbeda-beda, tanggung jawab yang ada serta bagaimana cara menyelesaikan pekerjaan dalam masing-masing bagian yang dipercayakan sangat
penting karena akan mempengaruhi *output* atau hasil kerja.

(b). Pengetahuan (Pendidikan dan Pelatihan)

Pengetahuan atau *knowledge* merupakan berbagai informasi yang dimiliki seseorang sesudah melihat (mengalamai dan menyaksikan), mengetahui, serta mengerti lewat panca indra baik lewat pengalaman langsung atau tidak langsung. Pengetahuan dapat diperoleh lewat pendidikan dan pelatihan. Pendidikan merupakan upaya secara sadar serta terencana dalam melaksanakan waktu dan prosedur pembelajaran supaya secara aktif peserta didik bisa mengembangkan kemampuan dalam jiwa keagamaan, penanganan diri, karakter, kepintaran, budi pekerti mulia, dan keterampilan yang dibutuhkan dirinya sendiri, masyarakat, bangsa, dan Negara. Pelatihan/*training* adalah untuk

mengembangkan sumber daya manusia melalui kegiatan yang sudah dipersiapkan seperti kegiatan analisis, identifikasi, dan prosedur belajar yang sudah direncanakan. PNS biasanya mengikuti pelatihan dalam bentuk diklat, bimtek dan lain-lain.

(c). Kemampuan

Kemampuan atau ability adalah kemampuan atau kapasitas dari individu untuk melaksanakan bermacam-macam tugas dalam sebuah pekerjaan.

(d). Semangat kerja

Semangat kerja berhubungan dengan tekad serta keseriusan individu melaksankan pekerjaan dengan baik dan disiplin agar bisa mencetak kinerja yang maksimal.

(e). Kemampuan perencanaan/ pengorganisasian

Kemampuan perencanaan/ pengorganisasian/organizing adalah sebuah cara mengatur pekerjaan serta pembagian pekerjaan anggota/PNS dalam organisasi atau kantor agar tujuan organisasi bisa dicapai secara efisien.

Konsep Berkas Tagihan

Tagihan adalah kebiasaan memberi kelonggaran dari kantor kepada para pelanggan saat melakukan penjualan. Kelonggaran yang biasa diberikan dalam bentuk mengizinkan pelanggan membayar kemudian hari dari penjualan barang atau jasa yang dilakukan sehingga ada kewajiban dari pembeli barang atau pemakai layanan jasa untuk melunasi tagihan. Tagihan ini bersifat mengikat dan harus dibayarkan dalam jangka waktu yang sudah ditentukan. (Soemarso : 2004)

Karakteristik Berkas Tagihan Sekretariat Daerah Minahasa Utara Bagian Umum

(a). SPP

SPP atau Surat Permintaan Pembayaran adalah surat yang dibuat oleh seorang

Pejabat Pembuat Komitmen (PPK). SPP sama halnya dengan kontrak yang harus dibayarkan kepada pihak ketiga.

(b). SPM

SPM atau Surat Perintah Membayar adalah surat yang dikeluarkan kepala bagian selaku Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) kepada bendahara pegeluaran pembantu untuk mencairkan dana yang bersumber dari DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran).

(c). SPTTJM SPM LS

Surat Pernyataan Pertanggungjawaban Mutlak adalah surat yang dibuat kuasa pengguna anggaran (KPA) sebagai syarat berkas dan pertanggungjawaban dari surat permintaan pembayaran (SPP) yang dibuat oleh bendahara pembantu.dan surat perintah membayar (SPM) dibuat pejabat pentausahaan keuangan (PPK).

(d). Kwitansi

Dibuat oleh bendahara pembantu setelah itu ditandatangani Kepala Bagian sebagai pihak pertama dan PPTK sebagai pihak kedua. Kwitansi berisi jumlah uang yang perlu dibayarkan dan bersumber dari invoice atau rincian transaksi dari pelaksana kegiatan.

(e). BAST, BAPB/J, dan BAP

BAST adalah Berita Acara Serah Terima Barang yakni berisi keterangan dari pihak pertama kepada pihak kedua bahwa telah menyerahkan barang atau layanan jasa sesuai bukti kwitansi. BAPB/J adalah Berita Acara Pemeriksaan Barang/Jasa. Menyatakan dari Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) sebagai pihak pertama yang mengadakan barang/jasa sebelum diserahkan kepada pihak kedua. BAP adalah Berita Acara Penyerahan yang berisi pernyataan dari PPK kepada bahwa telah melakukan serah terima barang/jasa sesuai bukti kwitansi.

(f). Tanda setoran/*e billing*

Electronic billing berisi bukti pembayaran pajak ke bank. Beberapa berkas tagihan yang terkena pajak perlu dibuatkan *billing* lewat website direktorat jendral pajalk (DJP). E billing kemudian dilampirakan didalam berkas tagihan sebelum dibawa ke bidang perbendaharaan/bagian keuangan untuk

diproses surat perintah pencairan dana (SP2D).

(g). Dokumentasi/bukti fisik

Foto bukti barang atau jasa yang dibeli/digunakan. Foto ini harus ada sebagai bukti visual dari penggunaan barang atau jasa. Selain foto untuk berkas tagihan yang berbentuk kegiatan, ada juga tiket, nota, cek/*bill*, boarding pass dan lain-lain sebagai bentuk bukti fisik kelengkapan berkas tagihan

(h). Cecklist

Daftar rincian kelengkapan dokumen didalam berkas tagihan. Jika semua isi dokumen dalam berkas lengkap berkas tagihan baru bisa diterima bagian keuangan untuk di proses pencairan.

(i). SP2D

Surat Perintah Pencairan Dana adalah surat yang dipergunakan untuk mencairkan dana lewat bank yang ditunjuk setelah SPM diterima oleh BUD (Badan Pengolaan Keuangan dan Aset Daerah).

(j).SPD

Surat penyedian dana berisi daftar dana yang teredia (biasa disebut pagu) dalam satu tahun anggaran. Pagu anggaran disusun dikelompokan berdasarkan jenis tagihan. Contohnya SPD no 2 memuat pagu anggaran perlengkapan dimana berisi dana untuk tagihan BBM, service, ATK, kistrik dan lain-lain yang termasuk jenis berkas tagihan perlengkapan.

(k). Lembar verifikasi dokumen

Dibuat oleh pejabat penatausahaan keuangan satuan kerja perangkat daerah (PPK SKPD)/verifikator setelah memverifikasi SPP, SPTJM SPP. Dan SPTJM SPM. Ditandatangani diatas materai lembar verifikasi dokumen ini juga sebagai bentuk pernyataan dan pertanggungjawaban sebenar-benarnya terhadap dokumen diverifikasi

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini mengunakan penedekatan kualitatif, dengan tipe studi kasus. Kualitatif adalah pendekatan penelitian yang digunakan dalam meneliti objek alamiah dengan menggunakan asas postpositivisme (Sugiyono, 2013). Sedangkan tipe studi kasus adalah tipe yang menguraikan bayangan secara rinci mengenai suasana dan objek. Bisa berupa kasus seseorang, kelompok, satu keadaan, organisasi tertentu yang terbatas (Sugiyono, 2013).

Lokasi Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Utara Bagian Umum

Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah kualitas sumber daya manusia di Sekretariat Daerah Kabupaten Minahsa Utara bagian umum menggunakan dimensi kulitas sumber daya manusia yang dikemukakakan oleh Hutapea dan Nurianna, yakni dilihat dan dikaji dari 5 (lima) dimensi untuk mengukur kualitas sumber daya manusia sebagai berikut:

(a). Memahami bidangnya masing-masing

Memahami bidang atau bagian dalam pekerjaan sangat penting. Mempelajari tugas yang berbeda-beda, tanggung jawab yang ada serta bagaimana cara menyelesaikan pekerjaan dalam masing-masing bagian yang dipercayakan sangat penting karena akan mempengaruhi *output* atau hasil kerja.

(b). Pengetahuan (Pendidikan dan Pelatihan)

Pengetahuan atau *knowledge* merupakan berbagai informasi yang dimiliki seseorang sesudah melihat (mengalamai dan menyaksikan), mengetahui, serta mengerti lewat panca indra baik lewat pengalaman langsung atau tidak langsung. Pengetahuan dapat diperoleh lewat pendidikan dan pelatihan. Pendidikan merupakan upaya secara sadar serta terencana dalam melaksanakan waktu dan prosedur pembelajaran supaya secara aktif peserta didilk bisa mengembangkan kemampuan

dalam jiwa keagamaan, penanganan diri, karakter, kepintaran, budi pekerti mulia, dan keterampilan yang dibutuhkan dirinya sendiri, masyarakat, bangsa, dan Negara. Pelatihan/*training* adalah untuk mengembangkan sumber daya manusia melalui kegiatan yang sudah dipersiapkan seperti kegiatan analisis, identifikasi, dan prosedur belajar yang sudah direncanakan. PNS biasanya mengikuti pelatihan dalam bentuk diklat, bimtek dan lain-lain.

(c). Kemampuan

Kemampuan atau ability adalah kemampuan atau kapasitas dari individu untuk melaksanakan bermacam-macam tugas dalam sebuah pekerjaan.

(d). Semangat kerja

Semangat kerja berhubungan dengan tekad serta keseriusan individu melaksankan pekerjaan dengan baik dan disiplin agar bisa mencetak kinerja yang maksimal.

(e). Kemampuan perencanaan/ pengorganisasian

Kemampuan perencanaan/ pengorganisasian/organizing adalah sebuah cara mengatur pekerjaan serta pembagian pekerjaan anggota/PNS dalam organisasi atau kantor agar tujuan organisasi bisa dicapai secara efisien.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan data autentik yang disatukan peneliti seacara mandiri sebagai jawaban dari masalah penelitian yang ada dengan cara khusus (Sunyoto, 2013). Dikatakan autentik atau asli karena data tersebut didapatkan secara langsung atau dari sumber utama yakni hasil wawancara tatap muka dan observasi terhadap PNS Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Utara Bagian Umum.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah ada dan berguna untuk memperbanyak data primer seperti data yang ada dalam dokumen grafis (sms, notulen rapat, catatan, tabel), benda-benda, rekaman vidio, film, foto, dan lainnya (Arikunto, 2013). Karena data sekunder adalah data yang sudah ada dapat dikatakan juga bahwa data sekunder adalah data siap pakai untuk memperkaya data primer. Data sekunder yang dipakai adalah profil organisasi dan rencana strategis (RENSTRA) Sekretariat Daerah Kabupaten Mnahasa Utara Bagaian Umum tahun 2022.

Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang-orang yang berhubungan dengan masalah peneltian yang menjadi sumber informasi. Dalam penelitian ini informan penelitian yakni 5 orang yang terdiri dari:

1. Kepala Bagian Umum/ KPA: 1 orang
2. Kepala Sub Bagian Umum/PPTK: 1 orang
3. Kepala Sub Bagian TUP/PPTK: 1 orang
4. Bendahara Pengeluaran Pembantu: 1 orang
5. Pejabat Penatausahaan Keuanagan/ PPK SKPD: 1orang

Teknik Pengumpulan Data

Berhubung metode penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif. Yang dimana kualitatif adalah pendekatan penelitian yang digunakan dalam meneliti objek alamiah dengan menggunakan asas postpositivisme (Sugiyono, 2013). Asas postpositivisme sendiri melibatkan penelitisecara langsung kepada objek yang diteliti. Untuk itu teknik pengumpulan data yang dipakai yakni:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan secara *face to face* untuk memperoleh informasi secara mendalam sampai data yang diperoleh jenuh. wawancara yang digunakan semi terstruktur dimana peneliti telah menyiapkan pedoman wawancara terlebh dahulu tetapi ada pertanyaaan yang berkembang saat wawancara dilakukan.

2. Observasi

Menggunakan observasi sebagai salah satu metode pengumpulan data agar peneliti bisa memperkuat hasil penelitian nanti. Tidak hanya dari hasil wawancara, dengan metode observasi peneliti bisa mengamati dan mencari data sesuai dengan topik penelitian tapi tidak hanya terikat pada narasumber, bisa pada *place*/tempat, *actor*/pelaku atau subjek yang berkaitan atau ternyata berkaitan dengan penelitian, dan *activity*/aktivitas yakni kegiatan yang dilakukan oleh *actor*/pelaku.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode wawancara dan juga observasi pada penelitian kualitatif. Hasil penelitian lewat wawancara serta observasi akan lebih kredibell/dapat dipercaya apabila didukung lewat riwayat pribadi di masa kecil, saat sekolah, tempat kerja, pada lingkungan masyarakat, serta autobiografi (Sugiyono, 2013).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan prosedur untuk menyusun dan mengatur data kedalam kategori, pola, dan bagian uraian dasar, sampai menemukan tema serta bisa dibuatkan hipotesis/dugaan kerja seperti yang
dianjurkan data. (Moleong, 2017).
Tahap analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Transkrip Wawancara

Transkrip wawancara merupakan kegiatan menyalin hasil wawancara secara real time atau melalui hasil rekaman suara atau vidio secara tertulis.

2. Coding

Coding merupakan tahapan pelabelan (memberi kode) serta pengorganisasian informasi/data yang diperoleh. Pelabelan dimaksudkan untuk memberi tanda pada frasa atau kata yang mewakili tema penting/berulang di setiap tanggapan. menggunakan gabungan dari beberapa ahli yakni menurut Miles dan Huberman, Denzim dan Lincoln serta John Creswell yakni analisis data dengan *metode open coding*, *axial coding*, dan *selective coding* dilakukan terpisah untuk keperluan analisis.

3. Penarikan kesimpulan dan pemaparan

Penarikan kesimpulan dan pemaparan data dilakukan untuk menyusun hasil dari data yang sudah di coding.

PEMBAHASAN

Kualitas Sumber Daya Manusia di Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Utara Bagian Umum diuraikan berdasarkan dimensinya adalah sebagai berkut:

1. Memahami bagian masing-masing

Para PNS mengetahui tugas dan fungsi masing-masing sesuai standard operasional prosedur (SOP) penyelesaian berkas tagihan di Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Utara bagian umum. Berbagai tahap perlu dikerjakan mulai dari penerimaan dokumen-dokumen dari pelaksana kegiatan(penyedia barang atau jasa) kepada pejabat pelaksana teknis kegiatan (PPTK), selanjutnya dibuatkan surat permintaan pembayaran (SPP) dan kwitansi oleh bendahara berdasarkan invoice dan *profil company* (dokumen yang masuk sebelumnya ke PPTK), selanjutnya SPP diverifikasi lalu dibuatkan surat perintah membayar (SPM) oleh pejabat pentausahaan keuangan (PPK), SPM kemudian akan dibawa untuk diverifikasi untuk diterbitakan surat perintah pecairan dana (SP2D) oleh bagian perbendaharaan/badan keuangan bersama SPP, Surat pertanggungjawban mutlak (SPTJM) dari SPP dan SPM, kwitansi, bukti fisik, rekapan belanja barang atau jasa, semua berita acara baik pemeriksaan, penyerahan, serah terima dan sebagainya (untuk belanja rutin barang dan jasa), tiket, surat tugas, bill, daftar pengeluaran rill (untuk perjalanan dinas), serta lampiran surat penyediaan dana (SPD). Tetapi walaupun para PNS memahami bagian pekerjaan yang menjadi tugas dan fungsi masin-masing

masih ada masalah yang muncul dalam penyelesaian berkas tagihan seperti dokumen belum lengkap dari pelaksana kegiatan, kesalahan penginputan kode billing pajak, kesalahan nomor rekening pajak, dokumen berkas tagihan yang tidak lengkap sehingga proses penyelesaian berkas tagihan terhambat dan menjadi lama. Selain itu website yang eror dan jaringan yang tidak stabil jadi PNS kesulitan untuk login dan menggunakan website untuk menginput data dan membuat dokumen sehingga berkas tagihan menumpuk. Selain itu diakui salah satu narasumber bahwa kurangnya SDM dalam menyelesaikan berkas tagihan, berhubung beberapa pekerjaan seperti pembuatan e-billing pajak, penggabungan doumen, pengarsipan dokumen dilakukan THL,dan terkadang jika berkas tagihan banyak bisa menumpuk karena memang hanya 1 orang dari bendahara dan 1 orang dari PPK yang membuat dokumen berkas tagihan. Sedangkan untuk output dari berkas tagihan diselesaikan dengan baik. Setiap berkas yang masuk langsungsung diproses dan mengikuti tahapan yang proses verifikasi yang ada sampai berkas tagihan bisa dibayarkan ke rekening pelaksana kegiatan.

2. Pengetahuan

Pengetahuan yang dimiliki PNS diakui berguna dan terpakai dalam menyelesaikan berkas tagihan. Pengalaman selama menempuh pendidikan baik diakui bermanfaat contohnya PNS yang mamiliki gelar SSTP dan SE mengakui pendidikan memberikan bekal dalam pekerjaan sekarang dalam bidang pemerintahan dan kedisiplinan selain itu penguasaan format dan pembuatan dokumen juga sudah terbiasa lewat pengalaman dari pendidikan. Lewat data dari penelitian di lapangan diakui PNS memeang mengikuti bimbingan teknik (bimtek) tentang keuangan. Diadakan oleh badan keuangan pada awal tahun untuk menyusun dan mengetahui pagu anggaran, saat ada sosialisasi tentang perubahan atau pengoperasian menyangkut penyelesaian berkas tagihan, dan pada akhir tahun untuk rekapan dan evaluasi. Bimtek biasanya diikuti PPTK, bendahara pengeluaran pembantu dan verifikator selama 3 sampai 4 hari. Melalui ilmu dan pengalaman selama pendidikan secara tidak langsung berpengaruh terhadap istilah dan pembuatan dokumen secara garis besar. Sementara pelatihan yang diikuti secara lansung mempengaruhi teknis dalam proses penyelesaian berkas tagihan. Pengetahuan yang dimiliki diakui berpengaruh dalam penyelesaian berkas tagihan.

3. Kemampuan

Adanya *soft skill* dan *hard skill* yang berpengaruh dan digunakan dalam penyelesaian berkas tagihan. *Soft skill* atau kemampuan interpersonal seperti kemampuan berkomunikasi, kemampuan berpikir kritis, kemampuan bekerja sama, kemampuan menyelesaikan masalah emosional berpengaruh dalam pekerjaan. Untuk *hard skill* atau kemampuan teknis seperti penggunaan komputer berguna hampir disemua proses penyelesaian berkas tagihan. Dalam proses penyelesaian berkas taguhan terkadang ada masalah yang muncul dan kemudian berkenaan dengan emosional PNS. Untuk menyelesaikan berkas tagihan agar bisa pulang tepat waktu terkadang masih belum efektif sehingga PNS harus pulang lewat jam kerja dan beberapa orang menjadi emosi karena hal tersebut.

4. Semagat Kerja

Dalam penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa motivasi bertindak sebagai pendorong agar bisa semangat dalam bekerja, adanya motivasi dalam menyelesaikan berkas tagihan membuat pegawai bekerja dengan tujuan, serta hasil yang dikerjakan lebih efektif. Tetapi hanya 2 dari 5 narasumber yang menyinggung tentang motivasi dalam diri saat diwawancarai, yang mnunjukan para PNS masih kurang memotivasi diri dalam bekerja. Selain motivasi, disiplin juga menunjukan seberapa besar

semangat kerja pegawai, baik disiplin dalam waktu atau disiplin dalam kerja, keduanya berpengaruh terhadap produktivitas berkas tagihan. Untuk disiplin waktu dan kerja dimulai dari pukul 07.00 sampai 17.00 dan para menaati waktu kerja yang ada. Motivasi dan disiplin menunjukan tekad individu PNS dalam menyelesaikan berkas tagihan. Para pegawai juga selalu serius untuk bekerja, jika mulau lelah mencari cara untuk menjaga fokus/bertahan dan cara meningkatkan semangat kerja dengan istirahat sejenak, menjaga kesehatan tubuh, mendengarkan music untuk menenangkan pikiran, dan pergi makan dan bercanda dengan kolega dikatakan mampu menjaga fokus/bertahan dan meningkatkan semangat kerja dalam menyelesaikan berkas tagihan.

5. Kemampuan perencanaan dan pengorganisasian

Pembagian tanggung jawab dan bagian kerja ada dan diakui cukup baik sehingga para PNS sudah mengetahui apa saja yang menjadi bagian pekerjaannya dan berada dibagian kerja mana. Tetapi untuk penyelesaian berkas tagihan masih dibantu THL untuk beberapa bagian pekerjaan seperti pemindahbukuan (PBK), pembuatan e-billing pajak, penyatuan dokumen, pengarsipan,dan pencatatan-pencatatan sehingga tidak bisa dikatakan 100% penyelesaian berkas tagihan dilakukan oleh PNS.

KESIMPULAN

1. Memahami Bagian Masing-Masing.

Para PNS dapat dikatakan memahami bagian pekerjaan dan terbilang cukup baik. Dilihat dari narasumber yang mengetahui tugasnya sebagai apa dan tanggung jawabnya terdiri dari apa saja dalam menyeelsaikan berkas tagihan, serta bagaimana standard operasional yang biasa dikerjakan. Dikatakan cukup baik karena masih ada saja kendala yang muncul sehingga para PNS harus terus mencari cara menhagadapi kendala dan perubahan yang ada.

2. Pengetahuan

Pengetahuan yang dimiliki PNS di Sekeretariat Daerah Kabupaten Minahasa Utara bagian Umum dapat dikatakan baik karena pengetahuan dari pendidikan maupun bimbingan teknik yang dimiliki PNS, selain dikatakan berguna dan menjadi bekal, tetapi juga dipakai atau diterapkan dalam menyelesaikan berkas tagihan

3. Kemampuan

Kemampuan para PNS dikatakan cukup baik, para PNS memiliki kemampuan bekerja sama, kemampuan berkomunikasi, kemampuan berpikir keras, kemampuan menjalankan komputer dan *softwere* didalamnya. Hanya saja kemampuan menyelesaikan masalah emosional yang muncul karena intensnya pekerjaan masih perlu ditingkatkan.

4. Semangat Kerja

Semangat kerja dilihat dari tekad dan keseriusan individu, dapat dikatakan cukup baik, dilihat dari disiplin waktu dan kerja yang tinggi dari tiap PNS dalam menyelesaikan berkas tagihan hanya saja kurangnya motivasi sebagai pendorong diri dari beberapa PNS perlu ditingkatkan.

5. Kemampuan Perencanaan dan Pengorganisasian

Pembagian pekerjaan terbilang tidak terlalu baik. Pasalnya walau para PNS memiliki tugas pokok dan fungsi masing-masing dibagian masing-masing, Ada beberapa pekerjaan yang harusnya bisa dikerjakan PNS lain tidak perlu dikerjakan THL rutin setiap hari sehingga terlihat THL lebih sibuk dari PNS lain.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta.

Astra, Fadilla. Very, Londa. dan Jantje, Mandey. (2016). Jurnal

Adminisrasi Publik. *Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Struktural Terhadap Kompetensi Kepemimpinan Aparatur Sipil Negara Studi di Sekretariat Daerah Kota Bitung.* Vol 3, No 400. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/13939. 4 Oktober 2022.

Danang, Sunyoto. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi.* Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.

Manuho, Irma. Helly, Kolondam. Dan Martha Ogotan. (2017). Jurnal Adminitrasi Publik. *Kualitas Sumberdaya Manusia Pesisir Pantai (Studi Di Desa Kahakitang Kecamatan Tatoareng Kabupaten Sangihe).* Vol 3, No 46. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/16287. 28 Oktober 2022.

Masambe, Stein. Novva Palangiten. dan Burhanuddin Kiay. (2016). Jurnal Administrasi Publik. *Dampak Kebijakan Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Negeri Sipil Dilingungan Pemerintah Kecamatan Siau Timur Kabupaten Kepulauan Sitaro (suatu Studi di Kantor Kecamatan Siau Timur).* Vol 3, No 41. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/14329. 28 Oktober 2022.

Moleong. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

Mufara, Yahya. Femmy, Tulusan. dan Very, Londa. (2016). Jurnal Administrasi Publik. *Efektivitas Pelaksanaan Tugas Pegawai di Distrik Kaimana Kabupaten Kaimana Provinsi Papua Barat.* Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol 3, No 038.