

# **Peranan Badan Kepegawaian Daerah Dalam Pelaksanaan Mutasi Pegawai Negeri Sipil Di Kabupaten Kepulauan Talaud**

**Kritino Rizky Taengetan  
Alden Laloma  
Joorie.M. Ruru**

**ABSTRACT :** *This research is to know the role of the Agency in the implementation of regional staffing mutation civil servant in talaud Islands Regency. Talaud Islands Regency Area Staffing Agency has an important role in improving the performance of civil servants and is responsible for the implementation of mutation and mutational effects on the welfare of civil servants. One example is not as effective as the role of the Agency in the implementation of Regional Staffing i.e., mutation mutation civil servant in the Regency Talaud rated still tend to have political interests as a cornerstone of its implementation which we know as the seniority system and spoil system we know together not because of his objective based on seniority and family. So the performance of the Agency's Staffing Area in particular in the implementation of the mutation is still not qualified because its implementation is not based on the ground of a mutation that we are familiar with the term meryt system or mutations that uses up the runway that is scientific, objective, and outcomes achievement it works.*

*This research uses Qualitative Research Methods by using techniques of data analysis through interviews to 10 Informants, observation and document additional instrument-assisted search form guidelines interview with using techniques of data analysis, data presentation, data reduction, and withdrawal of the conclusion.*

*Based on the research results through data analysis, and performance measurement indicators. The following is the measurement indicators: productivity (effectiveness and efficiency), quality of service, Responsiveness, Accountability, corporate responsibility. Talaud Islands Regency BKD in its implementation is still not good, let alone in carrying out duties, functions, and his authority in surveillance, designation, the rules of the mutation. the performance of human resources Staffing Agency in Areas still not in optimize thoroughly. It was evident from the coordination between subordinates and superiors are still unfavourable, liability is still very closed, in addition to Staffing The Agency also does not answer the needs of society in General.*

*Referring to the conclusions above, shall recommend in a good cooperation between, civil servants, with Staffing Agencies, Staffing Agencies and Regional Areas and local governments must facilitate the work of civil servants by holding trainings – training.*

**Key words:** *the role of the Agency in the implementation of regional staffing mutations.*

## **PENDAHULUAN**

Dalam rangka pelaksanaan cita-cita bangsa dan mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan undang-undang dasar negara republik Indonesia tahun 1945, perlu dibangun aparatur negara yang memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu

menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan pancasila dan undang-undang dasar negara republik Indonesia tahun 1945 agar supaya orientasi pelayanan prima bisa terpenuhi. Guna merealisasikannya tujuan mulia ini, diperlukan adanya pegawai negeri sebagai warga negara, unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang penuh

kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, serta bersatu padu, bermental baik, berwibawa, berdaya guna, bersih, bermutu tinggi, dan sadar akan tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan.

Bahwa untuk mewujudkan pegawai negeri yang demikian itu diperlukan adanya suatu undang-undang yang menjadi rujukan mengatur kedudukan, kewajiban, hak, dan pembinaan pegawai negeri yang dilaksanakan berdasarkan sistem karir dan sistem prestasi kerja. Undang-undang No 18 tahun 1961 tentang ketentuan-ketentuan pokok kepegawaian (Lembaran negara Tahun 1961 No 263) menjadi acuan konstitusional yang mengatur tentang dinamika pergerakan kepegawaian. Pemerintah merupakan instrumen dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan. Peran serta pemerintah yang konkret dalam menunjang kesejahteraan rakyat merupakan unsur terpenting, karena pemerintah adalah alat atau sarana untuk menjawab aspirasi rakyat itu sendiri. Disamping itu peran serta pemerintah harus diimbangi dengan partisipasi masyarakat.

Michael Armstrong dalam (pasolong; 2010:151) mendefinisikan personel management atau manajemen kepegawaian adalah : (1) bagaimana memperoleh, mengembangkan dan memberi motivasi kerja kepada pegawai yang diperlukan suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut, (2) bagaimana mengembangkan

suatu struktur dan iklim kerja, dan gaya manajemen organisasi agar diperoleh kerja sama dan komitmen dalam organisasi, (3) bagaimana mempergunakan skill dan kapasitas terbaik dari seluruh pegawai, (4) bagaimana memenuhi tanggungjawab sosial dan hukum dari suatu organisasi kepada pegawainya, terutama dalam kondisi dan kualitas kerja yang diberikan kepada mereka. Beranjak dari sebuah pemahaman yang konstruktif tentang manajemen kepegawaian tersebut, ini kemudian menjadi rujukan untuk berpijak memperoleh, mengembangkan dan sampai pada tataran kualitas kerja yang menjadi indikator capaian.

Oleh karena itu demi terwujudnya pegawai negeri sipil yang berkualitas dan memiliki kemampuan melaksanakan tugas secara profesional dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan, serta bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, khususnya pada badan kepegawaian Daerah di Kabupaten Kepulauan Talaud perlu menata kembali dan meningkatkan manajemen pegawai negeri sipil di lingkungan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Talaud khususnya dalam pelaksanaan mutasi pegawai negeri sipil di Daerah Kabupaten Talaud. Peranan Badan Kepegawaian Daerah disini di harapkan mampu menata kembali system mutasi yang dinilai tidak efektifnya pelaksanaan mutasi di lingkungan pemerintahan kabupaten kepulauan talaud

dan tak sesuai dengan aturan-aturan yang ada. Salah satu tindak lanjut yang dilakukan dari hasil penilaian prestasi pegawai adalah mutasi pegawai. Karena dengan penilaian prestasi pegawai akan diketahui kecakapan pegawai dalam menyelesaikan uraian pekerjaan (*job description*) yang di bebaskan kepadanya. Mutasi ini harus di dasarkan atas indeks prestasi yang dapat dicapai oleh pegawai bersangkutan. Dengan adanya mutasi diharapkan dapat memberikan uraian pekerjaan , sifat pekerjaan, lingkungan pekerjaan, dan alat-alat kerja yang cocok bagi pegawai bersangkutan sehingga dapat bekerja secara efisien dan efektif pada jabatan itu. Istilah-istilah yang sama pengertiannya dengan mutasi adalah pemindahan, *transfer*, dan *job rotation* pegawai. *Mutasi* adalah suatu perubahan posisi/jabatan/tempat/pekerjaan yangh dilakukan baik secara horizontal maupun vertical (promosi/demosi) di dalam satu pemerintahan. Pada dasarnya mutasi termasuk dalam fungsi pengembangan pegawai, karena tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam pemerintahan tersebut.

a. Tujuan Mutasi

1. Untuk meningkatkan produktivitas kerja pegawai
2. Untuk menciptakan keseimbangan antara tenaga kerja dengan komposisi pekerjaan atau jabatan

3. Untuk memperluas atau menambah pengetahuan pegawai
4. Untuk menghilangkan rasa bosan/jemu terhadap pekerjaan
5. Untuk memberikan perangsang agar pegawai mau berupaya meningkatkan karier yang lebih tinggi
6. Untuk pelaksanaan hukuman/sanksi atas pelanggaran-pelanggaran yang dilakukannya
7. Untuk memberikan pengakuan dan imbalan terhadap prestasinya
8. Untuk alat pendorong agar spirit kerja meningkat melalui persaingan terbuka
9. Untuk tindakan pengamanan yang lebih baik
10. Untuk menyesuaikan pekerjaan dengan kondisi fisik pegawai
11. Untuk mengatasi perselisihan antara sesama pegawai

Pegawai (kata benda) yang berarti orang-orang atau sekelompok orang yang memiliki status karena pekerjaannya. Pegawai dalam bahasa jawa berasal dari kata “gawe” atau “kerja” Pegawai negeri adalah: mereka yang setelah memenuhi syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri atau disertai tugas negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan sesuatu peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan. Pengertian Pegawai

Negeri dapat ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, pada Bab 1 pasal 1 tentang Ketentuan Umum dari Undang-Undang Pokok Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-Pokok kepegawaian.

Berdasarkan pada pengertian sebagaimana tersebut di atas, maka untuk dapat disebut sebagai pegawai negeri harus memenuhi beberapa unsur yaitu:

1. Memenuhi syarat yang ditentukan oleh undang – undang
2. Diangkat oleh pejabat yang berwenang
3. Diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri
4. Di gaji berdasarkan undang – undang yang berlaku.

Yang dimaksud dengan warga negara Indonesia sebagaimana dinyatakan pada pasal 2 Undang-Undang No.12 tahun 2006 tentang Kewarganegaraan adalah: orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan undang-undang sebagai warga negara. Dalam Penjelasan Undang-Undang No. 12 tahun 2006 tentang Kewarganegaraan dinyatakan bahwa yang dimaksud dengan orang-orang bangsa Indonesia asli adalah orang Indonesia yang menjadi warga negara Indonesia sejak kelahirannya dan tidak pernah menerima kewarganegaraan lain atas kehendak lainnya. Salah satu contoh tidak efektifnya Peranan Badan Kepegawaian Daerah dalam pelaksanaan mutasi yaitu, mutasi pegawai

negeri sipil di Kabupaten Talaud dinilai masih cenderung memiliki kepentingan-kepentingan politik seperti landasan pelaksanaannya yang kita kenal dengan istilah *seniority system* dan *spoil system* yang kita ketahui bersama tidak objektifnya karena berdasarkan senioritas dan kekeluargaan. Sehingga kinerja dari Badan Kepegawaian Daerah khususnya dalam pelaksanaan mutasi masih belum berkualitas karena pelaksanaannya tidak didasarkan atas dasar mutasi yang kita kenal dengan istilah *meryt system* atau mutasi yang menggunakan atas landasan yang bersifat ilmiah, objektif, dan hasil prestasi kerjanya. Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Talaud memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil dan bertanggung jawab atas pelaksanaan mutasi dan pengaruh mutasi terhadap kesejahteraan pegawai negeri sipil. Peran yang dimaksud adalah Secara etimologis peranan berasal dari kata “peran”. Kata ini di tambah dengan akhiran “an” sehingga artinya sesuatu yang memegang pimpinan terutama atau karena sesuatu hal atau peristiwa, (W.J.S.Poerwadarminta,2005:854) menurut kamus besar bahasa indonesia peranan adalah orang atau sesuatu yang menjadi bagian dari suatu masalah atau peristiwa. sedangkan Thoha (1985) mendefinisikan peranan sebagai suatu rangkaian perilaku yang teratur yang ditimbulkan karena suatu jabatan

tertentu, atau karena adanya sesuatu kantor yang mudah di kenal.

Kadang-kadang orang mengartikan peranan disamakan dengan kedudukan. Ini disebabkan karena kedudukan selalu bergandengan bahkan mungkin tidak dapat dipisahkan dari peranan. Kedudukan diartikan sebagai suatu tempat atau posisi seseorang dalam suatu kelompok sosial, sehubungan dengan orang-orang lain dalam kelompok tersebut atau suatu kelompok sehubungan dengan orang-orang lain serta hak dan kewajiban. Dengan kata lain bahwa peranan lebih memusatkan pada fungsi penyesuaian diri sebagai suatu proses (Soerjono Soekanto, 1994:768).

Dengan demikian, maka peranan merupakan suatu kegiatan yang harus dilakukan semaksimal mungkin oleh seorang karena jabatan tertentu dalam organisasi berdasarkan norma atau peraturan yang berlaku untuk mencapai tujuan organisasi itu sendiri. Oleh karena itu maka dapat disimpulkan bahwa peranan merupakan rangkaian perilaku yang melekat pada diri seseorang sesuai dengan posisi atau kedudukannya dalam suatu organisasi atau kelompok masyarakat.

berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dikemukakan, maka penulis perlu mengkaji dan mencari tahu masalah yang ada, dengan pendekatan ilmiah dan objektif, agar kemudian bisa mendapatkan solusi yang konstruktif untuk dibahas secara luas dan

mendalam. Maka dari itu penulis mengangkat judul :**“Peranan Badan Kepegawaian Daerah Dalam Pelaksanaan Mutasi Pegawai Negeri Sipil Di Kabupaten Kepulauan Talaud”** .

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Untuk melihat, mengetahui dan melukiskan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan aktual dengan melihat masalah dan tujuan penelitian seperti yang telah disampaikan sebelumnya, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini jelas mengarah pada penggunaan metode penelitian kualitatif. Meski demikian, dalam penelitian ini tidak menutup kemungkinan menggunakan cara – cara tersebut dipandang oleh penulis mampu memaksimalkan pencarian data dan penganalisaannya.

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif, yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subjek dan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta – fakta yang tampak atau bagaimana adanya ( Nawawi, 1995 )

Pada umumnya penelitian deskriptif merupakan penelitian yang non hipotesis sehingga dalam rangka penelitiannya bahkan tidak perlu merumuskan hipotesisnya (Arikuntoro,1996). Metode penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan

untuk mendapatkan gambaran keseluruhan objek penelitian secara akurat. Pelaksanaan metode penelitian deskriptif tidak terbatas, hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data saja, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut. Selain itu semua data yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti ( Moleong, 2000 ). Menurut Sugiyono ( 2008 ), bahwa metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta – fakta dengan jelas dan teliti. Studi deskriptif harus lengkap, tanpa banyak detail yang tidak penting dengan menunjukkan apa yang penting atau tidak. Dalam konsep *Grounded Reserch* bahwa suatu cara penelitian bersifat kualitatif menjadi berpengaruh dengan suatu pandangan yang berbeda tentang hubungan antara teori dengan pengamatan. Metode ini bertujuan untuk mendiskripsikan apa yang saat ini berlaku dan didalamnya ada upaya penggambaran, mencatat, menganalisis dan menginterpretasikan kondisi – kondisi yang sekarang terjadi. Dengan kata lain, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai keadaan saat ini, tanpa bermaksud menguji atau menggunakan hipotesis. Dengan demikian, penelitian ini berusaha menggambarkan peranan badan kepegawaian daerah dalam pelaksanaan mutasi pegawai negeri sipil di kabupaten talaud.

## **B. Desain Dan Fokus Penelitian**

Penelitian ini didesain dengan tujuan untuk melihat, menggambarkan, menganalisis, mencatat dan menginterpretasikan kondisi – kondisi yang sekarang terjadi khususnya menggambarkan peranan badan kepegawaian daerah dalam pelaksanaan mutasi pegawai negeri sipil di kabupaten talaud. Penelitian ini juga didesain untuk memperoleh informasi yang objektif. Fokus penelitian adalah peranan badan kepegawaian daerah dalam pelaksanaan mutasi pegawai negeri sipil di kabupaten kepulauan talaud.

## **C. Populasi Dan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda – benda, hewan, tumbuhan, gejala – gejala, nilai test atau peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu didalam suatu penilaian (Nawawi, 1995:141).

Untuk penelitian mengenai peranan badan kepegawaian daerah dalam pelaksanaan mutasi pegawai negeri sipil di kabupaten talaud, maka sampel dalam penelitian ini adalah pegawai yang ada di lingkungan kantor badan kepegawaian daerah kabupaten talaud yang berjumlah (28) orang, terdiri dari : Kepala badan kepegawaian daerah (1) orang, bidang mutasi (5) orang, bidang perencanaan (5) orang, bidang diklat (6) orang, bidang pembinaan hukum (6) orang dan sekretaris (5) orang. Dan pegawai yang pernah di mutasi yang berjumlah (5) orang.

#### **D. Informan Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian yaitu :

- a. Kepala Badan Kepegawaian Daerah
- b. Kepala bidang mutasi
- c. Kepala bidang perencanaan
- d. Sekretaris BKD
- e. Pegawai yang di mutasi

#### **E. Instrumen Dan Teknik Pengumpulan Data**

Pada prinsipnya peneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam ( Emory 1985 ). Oleh karenanya dalam penelitian harus ada alat ukur yang tepat untuk bisah memperoleh hasil penelitian yang baik. Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

##### **1. Kuesioner**

Kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini terdiri dari pertanyaan yang menggunakan model skala likert. Kuesioner tersebut digunakan untuk mengetahui peranan dari Badan Kepegawaian Daerah atau BKD terhadap pelaksanaan mutasi Pegawai Negeri Sipil atau PNS di Kabupaten Kepulauan Talaud.

##### **2. Wawancara mendalam**

Wawancara mendalam dilakukan berdasarkan panduan pertanyaan yang telah disiapkan. Wawancara ini digunakan untuk

mengetahui sikap dan pandangan masyarakat terhadap kegiatan Badan Kepegawaian Daerah di Kabupaten Kepulauan Talaud. Selain itu, wawancara dilakukan untuk menggali informasi mengenai peranan Badan Kepegawaian Daerah atau BKD dalam pelaksanaan mutasi Pegawai negeri Sipil atau PNS di Kabupaten Kepulauan Talaud.

##### **3. Pengamatan atau Observasi**

Pengamatan atau observasi yang dilakukan adalah dengan mengamati situasi atau keadaan kantor, kegiatan pegawai, kondisi pegawai, aktivitas pegawai, dan kerjasama antar pegawai.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah mengolah data atau menganalisis data (Moleong, 2007). Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif data, yaitu :

1) Reduksi Data : reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Kegiatan reduksi data ini berlangsung secara terus-menerus selama penelitian berlangsung, dan dilanjutkan setelah data terkumpul dengan membuat ringkasan, menelusuri tema dan

menggolongkannya ke dalam suatu pola yang lebih jelas.

2) Penyajian Data : penyajian data penelitian adalah dalam bentuk teks naratif atau digambarkan dengan kata-kata atau kalimat. Menurut model analisis ini, agar dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian, maka penyajian data harus diusahakan secara sistematis.

3) Penarikan Kesimpulan : adalah merupakan langkah terakhir dari proses penelitian kualitatif yaitu menarik kesimpulan penelitian atas dasar hasil analisis dan interpretasi data.

Pembahasan dilakukan mengacu pada hasil rangkuman wawancara. Pembahasan 5 indikator pengukuran kinerja menurut Dwiyanto (1995:9). Kelima indikator tersebut akan di bahas secara berurutan sebagai berikut.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Produktivitas**

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektifitas. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Pada tataran ini, konsep produktivitas dirasa terlalu sempit sehingga *General Accounting officer* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa

besar pelayanan public itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indicator kinerja yang penting.

Produktivitas berhubungan erat dengan efektifitas pencapaian hasil dan efesiensi pengelolaan atau penbggunaan sumber. Menurut the liang gie (1962:7). Efisiensi adalah pengertian yang menggambarkan adanya perbandingan terbalik antara suatu usaha dengan hasil yang di capai dalam usaha tersebut.

Perbandingannya di lihat dari dua segi :

1. Dilihat dari segi hasil, suatu usaha dikatakan efisien kalau usaha itu memberikan hasil yang terbaik, baik mutu maupun jumlah.
2. Dari segi usaha, suatu usaha dikatakan efisien kalau suatu hasil yang di kehendaki dapat di capai dengan usaha yang ringan.

Sedangkan menurut staf Dosen BPA UGM Yogyakarta, (200:109) bahwa efektifitas adalah suatu efek atau akibat yang di kehendaki dalam suatu perbuatan. Setiap perbuatan yang efisien, tentu saja berarti efektif.

Di lihat dari hasil, tujuan, atau akibat yang dikehendaki dengan perbuatan itu telah di capai. Dilihat dari penjelasan dan hasil wawancara maka dalam indicator pengukuran produktivitas peneliti mencoba mengkolaborasikan antara definisi produktivitas dan tupoksi dari BKD,

peraturan Bupati Kepulauan Talaud no 40 tahun 2008 pasal ke 2 dan 3 tentang tugas dan fungsi Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah (BKDD), yaitu : merumuskan, membina, menyelenggarakan, pengawasan, mengadakan, dan melaksanakan.

Pertama yang akan di bahas adalah fungsi dari BKD dalam merumuskan kebijakan teknis bersama kepala daerah, sesuai dengan hasil wawancara untuk perumusan kebijakan teknis sudah berjalan efisien, dilihat dari hasil BKD selama ini sudah aktif dalam mengeluarkan aturan-aturan dalam daerah tentang tupoksi BKD, namun implementasinya belum terlalu berpihak kepada pegawai negeri sipil keseluruhan, sehingga pegawai pun belum merasa puas dengan kinerja dari BKD.

Kedua yang di bahas adalah pengawasan, pelaksanaan, dan penetapan program dan kegiatan yang di laksanakan, dalam hal ini kinerja dari BKD di kabupaten kepulauan Talaud belum efisien, karena dari setiap aktivitas dalam menjalankan program dan kegiatan masih kurangnya pengawasan dalam pelaksanaan dan penetapan program dan kegiatan salah satu contohnya pelaksanaan dan penetapan mutasi pegawai cenderung masih lemah proses pengawasannya karna sering di intervensi dan bermuatan politik.

Terakhir adalah fungsi BKD dalam merespons, menampung semua aspirasi dari pegawai, proses ini dinilai tidak menyeluruh

dalam merespons dan menampung aspirasi pegawai karna masih ada sebagian pegawai yang menilai tugas dari BKD belum sesuai dan merespons kebutuhan pegawai sehingga proses ini di nilai oleh beberapa informan masih belum menunjukkan kinerja yang baik. Karna dari pemanfaatan sumber daya yang ada di lingkungan BKD belum terlalu di dayagunakan dan di berdayakan sehingga menghasilkan pelayanan yang masih belum efisien dan efektif.

## **B. Kualitas Layanan**

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi public. Banyak pandangan negative mengenai organisasi publik muncul karna ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang di terima dari organisasi publik. denagn demikian , kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indicator kinerja organisasi public, sebab akses untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas layanan relative sangat mudah dan murah. Kualitas layanan adalah saran untuk mencapai kepuasan dan ikatan.

Berdasarkan konsep dari kualitas layanan, hubungan dari kualitas layanan dan tiap program dan kegiatan yang di laksanakan oleh BKD, apakah sudah berpihak atau merespons kepada pegawai atau belum, sehingga dapat mencapai kepuasan dari pegawai itu sendiri. Sesuai

dengan hasil wawancara yang di lakukan oleh peneliti kepada beberapa informan kunci mengenai kualitas layanan dari BKD, belum semua pelayanan yang di lakukan oleh BKD berpihak dan merespons kepada pegawai, ini dapat dilihat dari semua pelaksanaan program dan kegiatan yang di jalankan oleh BKD tidak semua bias menjawab keluhan dan kebutuhan dari pegawai, ada yang sebagian pelayanan sudah di jalankan dengan baik sebagai contohnya pelayanan dalam kenaikan pangkat (kenpa), namun ada juga pelayanan yang belum di jalankan dengan baik, contohnya seperti pemindahan pegawai (mutasi).

### **C. Responsivitas**

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam konteks ini, responsivitas mengacu pada keselarasan pada program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi public dalam menjalankan misi dan tujuannya. Terutama untuk memnuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan konsep dari responsivitas maka dapat disimpulkan bahwa responsivitas adalah kemampuan dari BKD

untuk menjawab dan merespons kebutuhan dari masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang telah di lakukan, dalam hal ini BKD belum sepenuhnya menjawab dan merespons kebutuhan masyarakat khususnya pegawai negeri sipil. Sehingga beberapa informan yakni pegawai negeri sipil belum merasa puas dengan kinerja oleh BKD saat ini.

### **D. Responsibilitas**

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi public itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi (Levine, 1990).

Berdasarkan hasil penelitian untuk kinerja BKD masih kurang baik, karna dalam kinerjanya belum sesuai dengan aturan-aturan yang ada. Karna pelaksanaan tugas dan fungsi belum di optimalkan secara keseluruhan sehingga belum mencerminkan kinerja yang baik. Menurut beberapa informan SDM yang ada di BKD belum semuanya di berdayakan sehingga belum memahmi betul tugas, fungsi, hak dan wewenangnya, sehingga dalam pelaksanaan program dan kegiatan masih belum maksimal.

### **E. Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah, untuk memberikan pertanggung jawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktifitas

dan kegiatan yang mengaji tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan wewenang meminta pertanggung jawaban tersebut.

Sesuai dengan hasil penelitian yang di lakukan dengan wawancara dan observasi, menurut peneliti BKD saat ini dalam pelaksanaan untuk memberikan pertanggung jawaban kepada masyarakat khususnya pegawai negeri sipil. Hal ini dapat dilihat dari semua laporan-laporan yang di buat oleh BKD yakni laporan-laporan dalam hasil pelaksanaan program dan kegiatan yang sering di lakukan dalam rapat kerja di lingkungan BKD maupun bersama-sama pimpinan-pimpinan skpd setempat di kabupaten Talaud.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil rangkuman wawancara dan pembahasan maka dapat di simpulkan hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Di ukur dengan produktivitas, BKD di kabupaten Talaud dalam implementasinya masih belum baik, apalagi dalam menjalankan tugas, fungsi, dan wewenangnya dalam pengawasan, penetapan, aturan-aturan mutasi kinerja dari SDM yang ada di BKD masih belum di optimalkan secara menyeluruh.
2. Di ukur dari kualitas layanan, pelayanan untuk masyarakat dalam memberikan informasi masih sangat kurang, ini di sebabkan belum adanya koordinasi yang baik antara pimpinan dan bawahan serta bawahan dan bawahan, dan belum menyadari akan tugas dan tanggung jawab di tiap bidang yang ada di akntor BKD Kabupaten Kepulauan Talaud.
3. Di ukur dengan Responsivitas, BKD kabupaten Talaud dalam merespons kebutuhan pegawai negeri sipil belum terlalu optimal, namun pelaksanaan dari setiap program dan kegiatan dalam merespons kebutuhan pegawai dalam proses pelaksanaan.
4. Di ukur dengan Responsibilitas, BKD yang ada di daerah kabupaten Talaud belum melaksanakan tugas secara optimal karna di tiap pelaksanaan program dan kegiatan dampaknya tidak selalu berpihak pada para pegawai, malah pegawai selalu mendapatkan dampak yang tidak di inginkan dari setiap pelaksanaan program dan kegiatan oleh BKD.
5. Di ukur dari Akuntabilitas, BKD di kabupaten kepulauan Talaud sudah optimal dalam memberikan pertanggungjawaban di tiap program dan kegiatan yang di laksanakan, ini terbukti pada setiap kegiatan-kegiatan yang di laksanakan dapat di pertanggung

jawabkan lewat laporan-laporan tahunan.

6. Secara keseluruhan kinerja dari badan kepegawaian daerah dalam menyelenggarakan, menetapkan, dan mengawasi program dan kegiatan di daerah di lihat dari tugas dan fungsi serta wewenangnya, di ukur dengan ke 5 indikator di atas belum berjalan dengan baik.

### **B. Saran**

Mengacu pada hasil penelitian dan temuan yang ada maka dapat di berikan saran untuk meningkatkan mutu dan kinerja dari BKD dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya.

1. Untuk meningkatkan kinerja SDM yang ada di BKD di perlukan keterlibatan dari pimpinan daerah seperti Bupati dan sekretaris daerah, untuk meningkatkan kinerja dan mengoptimalkan sumber daya yang ada agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya.
2. Pemerintah harus meningkatkan pelatihan dan diklat bagi para pegawai tentang hak, wewenang, serta tupoksinya masing-masing, mengingat masih kurangnya pemahaman tentang tupoksi yang di atur dalam perundang-undangan yang berlaku saat ini.
3. pemerintah harus proaktif dalam segala pengawasan dan penetapan program dan kegiatan yang di laksanakan di

lingkungan pemerintah kabupaten kepualaun Talaud, mengingat masih minimnya pengawasan sehingga masih adanya pegawai negeri sipil yg merasa belum puas dengan adanya program dan kegiatan dari BKD.

4. Pemerintah daerah dan BKD harus menjalin hubungan dengan baik bersama mitra kerja yakni pegawai negeri sipil dan masyarakat setempat guna menjalankan amanta undang-undang.
5. BKD harus proaktif Dalam pengawasan dan penetapan program dan kegiatan terutama mutasi harus seuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada seperti diatur dalam 9 butir dasar-dasar mutasi, mengingat dalam pelaksanaan mutasi selalu di jalankan tak sesuai dengan peraturan yang ada.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agus Dwiyanto. 1999. "*Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*". Makalah *Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik Kebijakan dan Persiapannya*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIPOL UGM, Yogyakarta
- Charles Lenvine. 1990. *Public Administration : Challenges, Choice, Consequences*.
- Gerson, Richard F. 2001. *Mengukur kepuasan pelanggan*. Seri panduan Praktis no 17.PPM, Jakarta

Moleong, *Analisis Kebijakan Sektor Publik*, 2000, Erlangga, Jakarta.

-----Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 1989

Nawawi, *Public Police*, 1995, PT Bina Aksara, Jakarta

Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, 2010, ALFABETA, Bandung.

Poerwadaminta, *Konsep Peranan*, 2005, BUMI AKSARA.

Soerjono Soekanto, *Ensiklopedia Manajemen*, 2002.

Staf BPA UGM, 2000. *Ensiklopedi Administrasi*, Gunung Langit. Jakarta

Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, 2008, Gramedia, Jakarta.

The Liang Gie, 1962. *Cara Bekerja Efisien*, Kabag Umum Balai Pembinaan Administrasi UGM. Yogyakarta.

Thoha, *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*, 1985, FOKUS MEDIA, Bandung.