

Analisis Determinan Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Bengkulu Tengah

Rahiman Dani¹, Pory Rusman Jaya², Henny Aprianty^{3*}, Heru Purnawan⁴.

¹²³⁴ Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH, Bengkulu

E-mail: henny@unihaz.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Submitted:

23 Januari 2025

Review:

13 Maret 2025

Accepted:

17 April 2025

Available online:

28 April 2025

ABSTRAK

Setiap organisasi memiliki upaya mencapai kemajuan dan pembangunan. Demi mencapai tujuan tersebut, faktor yang paling berpengaruh adalah sumber daya manusia dalam organisasi. Sumber daya manusia yang dapat memajukan suatu organisasi adalah orang-orang yang benar-benar berkinerja baik dan sangat efektif. Tugas dan karakteristik yang terkualifikasi untuk mencapai kinerja optimal. Jika tugas pokok dan fungsi organisasi tidak jelas, maka orang-orang akan sulit melakukan tugasnya dengan baik, dan akan sulit mencapai hasil yang baik. Selain itu, faktor determinan kinerja sangat diperlukan, diantaranya adalah produktivitas, responsivitas dan akuntabilitas untuk mencapai kinerja yang baik dan optimal. Pentingnya tugas pokok dan fungsi serta determinan kinerja untuk mewujudkan kinerja sumber daya manusia dalam organisasi mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang tugas pokok dan fungsi serta faktor determinan kinerja ASN (Aparatur Sipil Negara) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Bengkulu Tengah. Tujuannya adalah untuk mengetahui pelaksanaan tugas pokok dan fungsi determinan kinerja ASN yang bertugas di organisasi tersebut. Alasan melakukan penelitian pada ASN karena berdasarkan pengamatan tugas pokok dan fungsi belum dilaksanakan dengan baik dan faktor determinan kinerja pada aspek produktivitas, responsivitas dan akuntabilitas terindikasi belum baik. Sehingga masih perlu dibuktikan melalui penelitian. Penulis menggunakan penelitian kualitatif sebagai metode penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tugas pokok dan fungsi yang diberikan kepada ASN sebagian besar sudah baik atau sangat baik, meskipun ada beberapa hal yang belum baik, yaitu ketersediaan ASN yang tidak konsisten dengan pelatihan ASN yang sesuai serta Hasil kerja yang dicapai ASN belum memenuhi standar manajemen.

Kata Kunci: Sumberdaya Manusia, Kinerja, Aparatur Sipil Negara

ABSTRACT

Every organization makes an effort to achieve progress and development. The most influential factor in achieving these goals is human resources. Human resources that can advance an organization are people who perform well and are very effective. The qualified tasks and characteristics to achieve optimal performance. If the main tasks and functions of the organization are not clear, then people will find it difficult to do their jobs well, and it will be difficult to achieve good results. In addition, performance determinant factors are very much needed, including productivity, responsiveness, and accountability to achieve good and optimal performance. The importance of main tasks functions and performance determinants to realize human resource performance in the organization encourages the author to research the main tasks functions and performance determinants of ASN (State Civil Apparatus) of the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPM-PTSP) of Central Bengkulu. The aim is to determine the implementation of the main tasks and functions of the ASN performance determinants who work in the organization. The reason for researching ASN is because based on observations, the main tasks and functions have not been implemented properly and the performance determinant factors in the aspects of productivity, responsiveness, and accountability are indicated as not being good. So it still needs to be proven through research. The author uses interviews as a source of information, namely ASN who work in the organization. The results of the study indicate that the main tasks and functions given to ASNs are mostly good or very good, although some things are not good, namely the availability of ASN that is not consistent with appropriate ASN training and the work results achieved by ASN have not met management standards.

Keywords: *Human Resources, Performance, State Civil Apparatus*

PENDAHULUAN

Kinerja karyawan adalah faktor krusial dalam mencapai tujuan suatu organisasi. Berdasarkan pendapat Mangkunegara (2003), kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang meliputi aspek kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan saat melaksanakan tugas yang telah ditentukan sesuai dengan tanggung jawab yang dipegangnya. Dengan demikian, menjadi krusial bagi setiap organisasi untuk memperhatikan kinerja para karyawan karena kinerja yang baik atau buruk akan berpengaruh signifikan terhadap keberlangsungan organisasi.

Kinerja karyawan menjadi sangat krusial untuk mencapai pelayanan yang optimal kepada masyarakat, kinerja diartikan sebagai cerminan hasil atau level pencapaian individu secara keseluruhan dalam periode tertentu saat melaksanakan tugas yang sesuai dengan tanggung jawab yang dipercayakan. Aparatur yang bertugas memberikan pelayanan publik diharapkan menunjukkan kinerja yang prima dalam proses pelayanannya, agar masyarakat yang memerlukan layanan tidak mengalami kerugian.

Menurut Hasibuan (2014), Kinerja atau hasil kerja adalah pencapaian yang diraih oleh seseorang dalam menjalankan tugas yang telah diamanatkan, yang dipengaruhi oleh keahlian, pengalaman, komitmen, serta durasi yang ditetapkan dalam upaya mencapai sasaran organisasi. Untuk menjaga kekuatan organisasi yang semakin kompetitif, maka ada beberapa otoritas yang dipandang dari sudut pandang masyarakat sebagai bagian dari pemenuhan kebutuhan, yang

menuntut adanya kualitas kerja dari para pegawai negeri sipil pemerintah, pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu aspek penting dalam organisasi. Hal ini harus dikelola dan dikembangkan sedemikian rupa sehingga dapat menghasilkan individu yang berpengetahuan dan kompeten serta mampu melaksanakan tugasnya. Oleh karena itu, setiap karyawan di suatu organisasi harus memahami dengan jelas peran dan tanggung jawab utama dari posisi yang dipegang, standar kinerja, keterampilan yang dibutuhkan, dan cara mencapainya.

Banyak faktor determinan atau menentukan kinerja pegawai, dalam penelitian ini ada 3 (tiga) faktor yang akan dianalisis, yaitu produktivitas, responsivitas dan akuntabilitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2017). Ketiga faktor ini sangat penting dan menentukan kinerja karyawan. Faktor pertama yang menentukan determinan atau menentukan kinerja pegawai adalah produktivitas kerja ASN. Produktivitas dapat digunakan untuk menentukan kinerja pegawai yaitu dengan cara mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas layanan, termasuk keluaran dan masukan yang dihasilkan oleh organisasi. Masalah produktivitas dalam manajemen penting, terutama jika menyangkut masalah pemanfaatan sumber daya masukan.

Faktor kedua yang menentukan kinerja pegawai adalah tanggung jawab tugas ASN. Daya tanggap adalah kemampuan suatu lembaga untuk memahami kebutuhan masyarakat, Menentukan langkah-langkah strategis dan prioritas, sekaligus merancang program layanan publik yang disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Akuntabilitas menjadi salah satu tolak ukur kinerja, sebab hal ini secara langsung berdampak pada kemampuan suatu lembaga publik untuk mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan, khususnya dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Faktor ketiga yang menjadi determinan kinerja pegawai adalah akuntabilitas kinerja ASN. Akuntabilitas merupakan kewajiban individu atau manajemen untuk mengelola aset publik dan mereka yang bekerja dengannya untuk menjawab pertanyaan mengenai tanggung jawab keuangan, administratif, dan tanggung jawab lainnya serta proyek Sedarmayanti (2009). Berikan perhatian pada pekerjaan agar departemen pemerintah dapat mengelola birokrasi dan menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik, maka penting dan bermanfaat untuk mengkaji analisis elemen-elemen yang memengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dilakukan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP Pusat) Bengkulu. Lembaga ini memiliki dampak signifikan terhadap investasi dan layanan terpadu di daerah Bengkulu Tengah dalam implementasi visi dan misinya.

Pemerintah Daerah Bengkulu Tengah merupakan *one stop shop* untuk investasi dan pelayanan terpadu. Dalam upaya meningkatkan kinerja ASN pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Bengkulu Tengah, diperlukan sumber daya yang kompeten dan efektif untuk menghasilkan pekerjaan yang berkualitas serta kemampuan mengelola kantor agar kantor dapat berjalan dengan baik. Lebih baik dan efisien, fokus dan terorganisir selesai.

Prestasi Pegawai Negeri Sipil di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bengkulu Tengah, berdasarkan laporan kinerja Dinas tahun 2021 dan 2022, menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Namun, untuk memahami bagaimana implementasinya berlangsung, perlu dilakukan penelitian lebih mendalam mengenai Analisis Determinan Kinerja ASN di Dinas tersebut. Penelitian ini penting guna memperoleh data yang sesuai dengan fakta dan kondisi nyata yang ada di lapangan, mengingat masih ada beberapa program yang belum diimplementasikan dengan optimal. Melalui kajian ini, diharapkan dapat diungkap persepsi, regulasi, serta lembaga yang telah diterapkan secara komprehensif di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Bengkulu Tengah. Hal ini penting, karena suksesnya suatu kebijakan ditentukan oleh seberapa baik pemerintah dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

A. MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

Sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat krusial dan berfungsi sebagai penggerak utama dalam menjalankan berbagai aktivitas atau tugas di sebuah organisasi. Oleh karena itu, pengelolaannya perlu dilakukan secara efektif melalui Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Menurut Sjafrri Mangkuprawira, (2007), sumber daya manusia dapat dipahami sebagai sarana untuk mencapai tujuan atau kemampuan dalam memanfaatkan kesempatan yang tersedia.

Peluang khusus atau pelarian dari masalah. Oleh karena itu, kata “sumber” mendahului bentuk kata tersebut, yang menunjukkan keputusan orang tersebut. Dengan demikian, istilah sumber daya manusia tidak mencerminkan suatu peran di mana objek atau bahan terlibat dalam suatu tugas atau kegiatan, melainkan lebih pada fungsi administratif yang bertujuan untuk mencapai sasaran tertentu, seperti meraih hasil yang positif. Lebih lanjut Masruroh, Rina, Nurhayati, et al. (2016), menegaskan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu penjelasan terkait manajemen sumber daya manusia itu sendiri. Istilah ini juga sering dikenal sebagai manajemen personalia atau manajemen karyawan.

Menurut Hasibuan (2014), manajemen sumber daya manusia dapat dipahami sebagai perpaduan antara ilmu pengetahuan dan seni dalam mengatur interaksi serta aktivitas tenaga kerja, sehingga organisasi dapat beroperasi secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dari perspektif para ahli, manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni dalam pemanfaatan tenaga kerja, yang meliputi proses rekrutmen, peningkatan, pengembangan, dan pemeliharaan karyawan untuk mencapai tujuan organisasi dengan berhasil. Oleh karenanya, produktivitas sangatlah penting. Sasaran utama dari manajemen personalia adalah menciptakan keseimbangan antara tujuan individu dan menyelaraskannya agar seluruh anggota dapat bergerak harmonis menuju pencapaian bersama, yaitu visi organisasi. Sejalan dengan itu, salah satu tujuan khusus dari manajemen sumber daya manusia adalah mendukung manajer dan manajer lini dalam mengelola tenaga kerja secara lebih efektif.

B. KINERJA

Kinerja merujuk pada sejauh mana suatu aktivitas atau kebijakan dilaksanakan dengan efektif untuk mencapai sasaran, tujuan, misi, dan visi yang sudah ditetapkan dalam rencana strategis organisasi. Istilah "kinerja" sering digunakan untuk menggambarkan pencapaian atau tingkat keberhasilan, baik untuk individu maupun kelompok. Penilaian kinerja hanya dapat dilakukan jika individu atau kelompok tersebut memiliki kriteria keberhasilan yang telah didefinisikan dengan jelas. Kriteria ini mencakup tujuan atau target spesifik yang ingin dicapai. Tanpa adanya tujuan atau target yang jelas, sangat sulit untuk menilai kinerja individu atau organisasi, karena tidak ada standar yang dapat dijadikan acuan.

Menurut Muawanah et al. (2021), menjelaskan bahwa istilah kinerja berakar dari konsep *performance*. Beberapa pihak juga mendefinisikan *performance* sebagai hasil dari kerja atau pencapaian. Selain itu, Muawanah et al. (2021) menambahkan bahwa kinerja memiliki arti

yang lebih komprehensif, yang tidak hanya mencakup hasil kerja, tetapi juga melibatkan proses pelaksanaan pekerjaan. Berdasarkan berbagai definisi tentang kinerja organisasi yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi adalah hasil dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau merupakan representasi sejauh mana organisasi tersebut mampu melaksanakan kegiatan dan kebijakan yang selaras dengan visinya dan tujuan serta misi yang telah ditetapkan oleh organisasi..

C. FAKTOR DETERMINAN KINERJA PEGAWAI

Menurut Mangkunegara (2003), ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, termasuk:

1. Kualitas pekerjaan ialah derajat baik buruknya hasil kerja yang diperoleh pegawai yang tercermin dari ketepatan dan keakuratan hasil kerja, keterampilan, dan kemampuan yang dimilikinya.
2. Beban kerja menunjukkan banyaknya pekerjaan dan banyaknya tugas yang harus diselesaikan oleh pekerja. Hal ini diukur berdasarkan kemampuan karyawan untuk mencapai tujuan atau hasil kinerja dari tugas baru.
3. Penempatan kerja adalah proses penempatan karyawan yang paling sesuai untuk posisi tertentu berdasarkan pendidikan atau keterampilan mereka. Hal ini dinilai berdasarkan kemampuan karyawan dalam memahami keadaan seputar pekerjaan yang mereka lakukan.
4. Kolaborasi menilai tingkat kerja sama seorang karyawan dengan orang lain untuk menyelesaikan tugas. Kolaborasi bukanlah sesuatu yang dilakukan secara vertikal atau horizontal, tetapi kolaborasi horizontal juga penting dalam kehidupan berorganisasi di mana terdapat hubungan yang positif dan saling menguntungkan antara manajer dan karyawan.
5. Kreativitas merupakan kemampuan seorang karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya atas inisiatif sendiri dengan cara yang dianggap baik dan efektif, serta dapat mengusulkan perubahan-perubahan baru untuk perbaikan dan peningkatan.
6. Inovasi adalah kemampuan untuk menciptakan perubahan baru dan bertujuan untuk meningkatkan dan memajukan organisasi. Hal ini dapat dilihat dari ide-ide bijak yang membantu mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan manajemen. Inisiatif memiliki banyak aspek, termasuk kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat ketika menghadapi tantangan, kemampuan untuk menyelesaikan tugas secara mandiri, dan kemampuan untuk mengambil langkah pertama dalam proyek.

Menurut Dwiyanto dalam (Prasodjo, 2016), determinan kinerja terdiri dari beberapa hal, yakni:

1. Produktivitas mengacu pada pengukuran sejauh mana suatu organisasi mampu memberikan layanan yang efektif dan efisien dan membandingkan hasil (output) dengan sumber daya yang digunakan (input).
2. Daya tanggap adalah kemampuan suatu organisasi untuk menanggapi kebutuhan masyarakat dan memberikan tanggapan yang memenuhi harapan saat ini.
3. Akuntabilitas terkait dengan tanggung jawab organisasi terhadap pedoman yang diadopsi dan semua tindakan terkait..

Dalam penelitian ini, diteliti indikator kinerja pegawai negeri sipil (PNS) pada Dinas Kepegawaian dan Pelayanan Publik (DPM-PTSP) sebagai bagian dari Penyelenggaraan

Pemerintahan Dalam Negeri (ASN). Bengkulu Tengah diambil dari pendapat Dwiyanto dalam (Triyanto et al., 2021), terdiri dari produktivitas, responsivitas dan akuntabilitas.

1. Produktivitas

Produktivitas adalah indikator yang menggambarkan tingkat efisiensi suatu proses dalam menghasilkan keluaran. Istilah ini juga dapat diartikan sebagai perbandingan antara input dan output. Seringkali, input dihubungkan dengan tenaga kerja, sementara output diukur dalam bentuk fisik dan nilai. Selain itu, produktivitas dapat dijelaskan sebagai sejauh mana efisiensi berhasil dicapai dalam proses produksi barang dan jasa (Maudi Hijriatin, 2021).

Menurut Hasibuan (2014), produktivitas didefinisikan sebagai rasio antara keluaran (output) dan masukan (input). Peningkatan produktivitas dapat dicapai melalui peningkatan efisiensi waktu, sumber daya dan tenaga, perbaikan sistem kerja dan metode produksi, serta peningkatan keterampilan karyawan. Maudi Hijriatin (2021), ini menunjukkan bahwa produktivitas adalah konsep universal yang berupaya menghasilkan lebih banyak barang dan jasa untuk lebih banyak orang, dengan menggunakan lebih sedikit sumber daya. Hasilnya dianggap sebagai penggunaan sumber daya variabel, seperti tenaga kerja dan mesin, berdasarkan kemampuan untuk mengukur dan menunjukkan efisiensi kerja (Sinungan, 2008).

2. Responsivitas

Responsivitas adalah suatu konsep yang berhubungan dengan kemampuan penyelenggara dalam merespons dan mengantisipasi berbagai harapan, kemajuan, tuntutan, serta pengetahuan yang baru (Aneta, 2010). Menurut Lenvinne dalam Hardiyansyah (2011), umpan balik ini dikatakan mengukur kemampuan pemberi layanan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan, aspirasi dan keinginan penerima layanan. Saat ini, seperti yang dinyatakan Tijiptuno dalam Aniza (2013), daya tanggap adalah kemauan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan yang responsif.

Menurut Sondang P. Siagian (2002) menyatakan bahwa responsivitas berkaitan dengan kemampuan aparat dalam merespons dan mengantisipasi aspirasi, perkembangan, tuntutan, serta pengetahuan baru. Aparat birokrasi dituntut untuk memiliki kemampuan merespons dengan cepat agar tidak tertinggal dalam melaksanakan tugas mereka. Sutmasa (2021) berpendapat bahwa responsivitas adalah tingkat akuntabilitas dan kesiapan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang cepat, akurat, dan tepat waktu sehingga mereka dapat merespons secara efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

3. Akuntabilitas

Sesuai dengan Keputusan Presiden No. 29/2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pemerintahan, akuntabilitas kinerja merupakan wujud tanggung jawab organisasi pemerintah untuk menjelaskan berhasil tidaknya pelaksanaan proyek dan kegiatan yang diselenggarakan oleh pemangku kepentingan, untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan secara terukur dan melalui laporan kinerja lembaga publik yang disusun dengan tujuan dan indikator kinerja. Dalam ranah birokrasi, akuntabilitas lembaga pemerintah mencerminkan tanggung jawab lembaga tersebut untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan baik keberhasilan maupun kegagalan dalam melaksanakan misi yang ditetapkan (Sedarmayanti, 2012). Ramdhani (2016) berpendapat bahwa akuntabilitas merupakan kewajiban dalam penyelenggaraan kegiatan publik yang memerlukan penjelasan dan jawaban terkait setiap langkah, keputusan, serta proses yang diambil, di samping juga tanggung jawab atas hasil dan kinerjanya.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian kualitatif. Ada banyak jenis penelitian kualitatif, termasuk penelitian asli, etnografi, penelitian terapan, studi kasus, penelitian evaluasi, penelitian tindakan, penelitian naratif, penelitian historis, penelitian eksploratif, penelitian deskriptif, afirmasi, dan fenomenologi (Sriati, 2013). Dari berbagai jenis penelitian kualitatif yang telah dikemukakan, penelitian ini tergolong pada penelitian kualitatif deskriptif (deskriptif kualitatif), karena melakukan analisis data dengan cara memberikan penjelasan menggunakan kalimat atau menarasikan (Hajaroh, 2010).

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis sumber informasi, yaitu sumber primer dan sekunder. Berdasarkan penjelasan Sugiyono dalam Purnawan (2021), sumber primer merupakan sumber yang secara langsung menyampaikan informasi kepada pengumpul data, sedangkan sumber sekunder adalah sumber yang memberikan informasi secara tidak langsung, biasanya melalui perantara, seperti orang lain atau artikel (Martono, 2016). Untuk penelitian ini, sumber data primer diperoleh melalui wawancara, sementara sumber sekunder mencakup artikel dan bibliografi. Informan penelitian ini 6 orang, terdiri dari informan kunci 1 orang, terdapat 3 orang informan kunci dan 2 orang informan tambahan sebagai pendukung informan pendukung yang penulis dipilih karena penulis anggap mengetahui tentang permasalahan yang teliti.

Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berikut :

- a. Wawancara merupakan tanya jawab yang dilakukan kepada responden atau informan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian (Creswell, 2019).
- b. Observasi Menurut Burhan Bungin (2012), observasi merupakan kemampuan seseorang dalam menggunakan hasil pengamatannya dengan cara bekerja menggunakan panca indera penglihatan dan dengan bantuan panca indera lainnya.

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data tertulis, berupa artikel, laporan, buku, majalah, kamera, rekaman, internet, dan lain-lain. Informasi tertulis lainnya yang berhubungan dengan permasalahan penelitian khususnya artikel yang berhubungan dengan pekerjaan ASN pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) di Kabupaten Bengkulu Tengah. Analisis dalam penelitian kualitatif meliputi deskripsi fenomena aktual yang terjadi (deskripsi) dan interpretasi makna di balik fenomena tersebut berdasarkan metode interpretasi (Andi Mappiare AT, 2009).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari gambaran teoritis dan hasil kajian strategi peningkatan pendapatan asli daerah melalui sektor Pajak Bumi dan bangunan perkotaan dan perdesaan maka kesimpulannya adalah strategi peningkatan Pendapatan Asli Daerah melalui sektor Pajak Bumi dan bangunan perkotaan dan perdesaan belum berjalan dengan baik yang, dibuktikan dengan proses manajemen strategi menurut Paramansyah (2022) yang terdiri dari dua aspek, yaitu:

- a. Pengamatan Lingkungan
 1. Analisis Eksternal, dan

2. Analisis Internal.
- b. Perumusan Strategi
 1. Misi
 2. Tujuan
 3. Strategi
 4. Kebijakan.

1. Tupoksi ASN

Tupoksi ASN yang diteliti dilihat dari ada tidaknya rincian tugas, kejelasan rincian tugas, kesesuaian tugas dengan pendidikan, kemampuan menyelesaikan tugas sesuai dengan kualitas, dan ketepatan waktu menyelesaikan tugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ASN DPM-PSTP Bengkulu Tengah seluruhnya mempunyai rincian tugas. Hasil penelitian melalui wawancara ini sesuai dengan arsip (dokumentasi) rincian tugas pegawai yang ada di DPM-PSTP Bengkulu Tengah. Artinya masing-masing pegawai mempunyai tugas yang terinci atau terurai dengan jelas, sehingga ASN tidak akan mengalami kebingungan tentang apa yang harus dikerjakan.

Namun rincian tugas yang diberikan pada ASN belum semuanya sesuai dengan pendidikan yang dimiliki ASN, yang tentu akan berdampak dalam penyelesaian tugasnya. Terbukti dengan belum semua ASN mampu menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas yang sesuai dengan yang diinginkan organisasi. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa umumnya ASN mampu menyelesaikan tugasnya tepat waktu, walaupun ada kalanya ASN melaksanakan kerja lembur untuk mengejar waktu penyelesaian pekerjaan. Sesuai dengan hasil observasi yang menunjukkan pegawai melaksanakan kerja lembur dalam usaha menyelesaikan tugas dengan tepat waktu.

2. Faktor Determinan Kinerja

Faktor Determinan kinerja yang diteliti terdiri dari 3 tiga aspek yang terdiri dari produktivitas, responsivitas dan akuntabilitas.

a. Produktivitas

Produktivitas dilihat dari kemampuan kerja, meningkatkan hasil, semangat kerja, pengembangan diri. Hasil penelitian dilakukan menunjukkan bahwa ASN mampu melaksanakan pekerjaan karena mempunyai keterampilan kerja. Sesuai dengan hasil observasi yang menunjukkan pegawai terlihat terampil menggunakan peralatan kerja yang ada. ASN DPM-PSTP Bengkulu Tengah sebagian besar berusaha untuk meningkatkan jumlah hasil kerja dengan cara melaksanakan kerja lembur.

Sesuai dengan hasil observasi yang menunjukkan sebagian pegawai belum pulang kerja, walaupun waktu kerja sudah berakhir. Selain itu, sebagian ASN melaksanakan pekerjaan dengan tekun dan tidak membuang waktu kerja. Hal ini sesuai dengan hasil observasi yang menunjukkan keseriusan dan ketekunan ASN melaksanakan pekerjaan.

b. Responsivitas

Dalam memberikan pelayanan dan memuaskan masyarakat yang dilayani, ASN berusaha untuk memberikan pelayanan segera dan memberikan pelayanan dengan waktu singkat. Bagi masyarakat yang baru datang untuk dilayani, ASN berusaha untuk merespon

segera dan saat masyarakat menyampaikan keluhannya, ASN mau mendengarkannya dengan seksama.

Saat memberikan pelayan, ASN berbicara dengan cermat dan bertindak cermat. ASN biasanya berusaha untuk memberikan pelayanan tepat waktu dan menyelesaikannya juga tepat waktu. Sesuai dengan hasil observasi peneliti saat melakukan penelitian.

c. Akuntabilitas

Akuntabilitas dilihat dari kejujuran, kepatuhan, kesesuaian, dan ketepatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ASN DPM-PSTP Bengkulu Tengah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dapat dipercaya. Jika menyampaikan informasi disampaikan secara jujur dan disampaikan secara terbuka dan tidak ada yang ditutupi.

Dalam membuat laporan ASN umumnya mematuhi aturan yang ada. Begitu juga dengan isi laporan isinya sesuai dengan aturan. Hal ini sesuai dengan tidak adanya dokumen yang menunjukkan ada teguran terhadap laporan yang dibuat maupun isi laporan itu sendiri.

Dalam melaksanakan pekerjaan, ASN melaksanakannya sesuai dengan prosedur yang ada. Dalam membuat laporan sesuai dengan prosedur yang ada. Hal ini sesuai dengan tidak adanya dokumen yang menunjukkan tidak ada teguran terhadap pelaksanaan pekerjaan dan cara membuat laporan. Dalam menyampaikan laporan, ASN melakukannya dengan tepat waktu dan juga laporannya disampaikan pada tempat yang tepat. Hal ini sesuai dengan tidak adanya dokumen yang menunjukkan tidak ada teguran terhadap ASN yang menyampaikan laporan pada tempat yang salah.

3. Kinerja ASN

Kinerja ASN dilihat dari kualitas hasil kerja, ketepatan waktu kerja, inisiatif kerja dan komunikasi. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa mutu hasil kerja yang dicapai sesuai dengan standar organisasi. Hasil kerja ASN DPM-PSTP Bengkulu Tengah dicapai dengan tepat waktu. Hal ini sesuai dengan tidak adanya dokumen yang menunjukkan teguran terhadap hasil kerja tidak sesuai standar dan tidak tepat waktu.

Dalam melaksanakan tugasnya, ASN mempunyai inisiatif kerja yang cukup baik. Karena secara umum tugas yang diberikan dalam rincian tugas tidak harus menunggu perintah untuk melaksakannya. Namun, ada tugas-tugas tertentu saja yang harus menunggu perintah untuk dilaksanakan. Komunikasi antar sesama pegawai dan komunikasi antar pegawai dengan atasan tergolong cukup baik dan harmonis. Hal ini sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan, terlihat keharmonisan sesama ASN dan dengan atasannya, adanya tegur sapa antara mereka.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa: 1) Umumnya ASN mampu menyelesaikan tugasnya tepat waktu, walaupun ada kalanya ASN terpaksa melaksanakan kerja lembur untuk mengejar waktu penyelesaian pekerjaan, 2) Sebagian besar ASN berusaha untuk meningkatkan jumlah hasil kerja, walaupun dengan cara melaksanakan kerja lembur setelah waktu kerja berakhir, 3) ASN berusaha untuk memberikan pelayanan tepat waktu dan menyelesaikannya dengan tepat waktu pula, 4) Dalam menyampaikan laporan, ASN

dengan tepat waktu dan pada tempat yang tepat dan 5) Komunikasi antar sesama ASN dan komunikasi ASN dengan atasan terjalin dengan baik.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran bahwa tugas ASN disesuaikan dengan pendidikannya, supaya tugas yang diberikan mudah dipahami dengan baik karena berhubungan dengan pengetahuan yang dimilikinya, sehingga hasil kerja yang dicapai mutunya dapat ditingkatkan dan sesuai dengan standar yang diinginkan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Mappiare AT. (2009). *Dasar-Dasar Metodologi Riset Kualitatif Untuk Ilmu Sosial Dan Profesi*. Jenggala Pustaka Utam.
- Aneta, A. (2010). Model Dan Pendekatan Implementasi Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 55–65.
- Burhan Bungin. (2012). *Analisis data penelitian kualitatif*. Rajawali Pers.
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2017). *Reformasi birokrasi publik di indonesia*. UGM Press.
- Hajaroh, M. (2010). Paradigma, Pendekatandan Metode Penelitian Fenomenologi. *Jurnal Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta*, 1–21.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, dimensi, indikator dan implementasi*. Java Media.
- Hasibuan. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Mangkunegara. (2003). *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Refika Aditama.
- Martono, N. (2016). *Metode penelitian kuantitatif: analisis isi dan analisis data sekunder*. Rajawali Pers.
- Masruroh, Rina, Nurhayati, N. (2016). Strategi Pengembangan Parawisata Dalam Rangka Peningkatan Parawisata Di Kabupaten Kuningan. *Electronic Journal Politeknik Harapan Bersama Tegal*, 1(1), 124–133.
- Maudi Hijriatin. (2021). *Pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Mifa Bersaudara (Studi pada Karyawan Departemen Penjualan PT Mifa Bersaudara)*. Universitas Telkom, Fakultas Komunikasi dan Bisnis.
- Muawanah, S., Muzayanah, U., Sofanudin, A., Taruna, M. M., Rohman, A., Wibowo, A. M., Atmanto, N. E., Wahab, & Muntakhib, A. (2021). *Peran Pengawas Menuju Madrasah Berkualitas*.
- Prasodjo, T. (2016). Strategi Pembangunan Kualitas Manusia: Suatu Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 47. <https://doi.org/10.26858/jiap.v6i2.2480>
- Purnawan, H. (2021). *Implementation of Central Government Policy on Priority for the Use of Village Funds in Makartitama and Ulak Mas Villages , Lahat Regency , Indonesia*. 06(1), 1–9.
- Ramdhani, A. R. M. A. (2016). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*,

Vol 11(January), 1–12.

Sedarmayanti. (2012). *Good governance: Pemerintahan yang baik*. Mandar Maju.

Sedarmayanti. (2009). *dasar-dasar pengetahuan tentang manajemen perkantoran: suatu pengantar* (4th ed.). Mandar Maju.

Sjafri Mangkuprawira. (2007). *Manajemen mutu sumber daya manusia*. Ghalia Indonesia.

Sondang P. Siagian. (2002). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi aksara.

Sriati. (2013). Metode Penelitian Sosial. In *Unsri Press* (1st ed., Issue 1).

Sutmasa, Y. G. (2021). Memastikan Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 4(1), 25–36. <https://doi.org/10.47532/jic.v4i1.242>

Triyanto, D., Purnawan, H., Saputra, B., Padang, U. N., Governance, G., Publik, P., Bengkulu, K., Governance, G., Service, P., & City, B. (2021). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu
Application of Good Governance Principles in Public Services At the Betungan Community Health Center , Bengkulu City. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*.