



Jurnal BADATI Ilmu Sosial & Humaniora  
Vol 7 No 1 April 2025

P-ISSN : 1907 – 5340

E-ISSN : 2722 - 3248

Hal. : 1 - 10

---

## ANALISIS KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM MENYELENGGARAKAN PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAERAH (BKDD) KABUPATEN SORONG

Ratna Rosmauli Pakpahan<sup>1</sup>, Arce Yulita Ferdinandus<sup>2</sup>, Susana Magdalena  
Welly Muskita<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Victory Sorong

Email : [ratnarosmauli@gmail.com](mailto:ratnarosmauli@gmail.com)

<sup>2</sup> Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Victory Sorong

Email : [arceferdinandus@gmail.com](mailto:arceferdinandus@gmail.com)

<sup>3</sup> Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Victory Sorong

Email : [muskitasusan@gmail.com](mailto:muskitasusan@gmail.com)

### **Abstract**

*The Regional Education and Training Personnel Agency (BKDD) is a government agency which has the task of carrying out the preparation and implementation of regional policies in the field of personnel and can be assigned to carry out the implementation of authority. The Sorong Regency Regional Education and Training Personnel Agency (BKDD) has four areas, namely the Performance Sector; Procurement Sector; Mutation Field and Training Field. However, in carrying out the duties and authority of the Sorong Regency Regional Education and Training Personnel Agency (BKDD), there are obstacles in providing public services. This research uses qualitative research methods using data collection steps and through observation, interviews and documentation. The results of this research are 1.) analysis of the performance of civil servants at the Sorong Regency Regional Personnel, Education and Training Agency (BKDD) in terms of Quality, Quantity, Implementation of Duties, Responsibility and Motivation, in general it has gone well. 2.) Analysis of Public Service for Civil Servants at the Sorong Regency Regional Personnel, Education and Training Agency (BKDD) seen from the principles of public service, namely: a. Public interest; b. Legal certainty; c. Equal Rights; d. Balance of Rights and Obligations and e. Professionalism; f. Participative; g. Non-Discriminatory; h. Openness; i. Accountability; j. Timeliness and k. Fast, easy and affordable, in general it has worked well.*

**Keywords:** *Public Services; Quality; Quantity; Responsibility and Motivation*

**Abstrak**

*Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKDD) adalah sebuah instansi pemerintah yang mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kepegawaian serta dapat ditugaskan untuk melaksanakan penyelenggaraan wewenang. Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong memiliki empat bidang yaitu Bidang Kinerja; Bidang Pengadaan; Bidang Mutasi dan Bidang Diklat. Namun dalam melaksanakan tugas dan wewenang yang dimiliki Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong memiliki hambatan dalam melakukan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan langkah-langkah pengumpulan data dan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini yaitu 1.) analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong dilihat dari Kualitas, Kuantitas, Pelaksanaan Tugas, Tanggung Jawab dan Motivasi, secara umum sudah berjalan dengan baik. 2.) Analisis Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong dilihat dari asas-asas pelayanan public yaitu: a. Kepentingan umum; b. Kepastian Hukum; c. Kesamaan Hak; d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban dan e. Keprofesionalan; f. Partisipatif; g. Tidak Diskriminatif; h. Keterbukaan; i. Akuntabilitas; j. Ketepatan waktu dan k. Cepat, mudah, dan terjangkau, secara umum sudah berjalan dengan baik.*

**Katakunci:** *Pelayanan Publik; Kualitas; Kuantitas; Tanggung Jawab dan Motivasi*

**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan suatu problematika yang sangat menarik untuk dianalisa karena pelayanan publik bukan hanya untuk mengembangkan intelegensi suatu kesempurnaan dalam pembangunan tetapi juga mengembangkan seluruh spektrum intelegensi dalam menyelenggarakan dalam bidang instansi pada sebuah kantor pemerintahan. Hendaknya Birokrasi pemerintah sebagai tumpuan yang berwibawa dalam melayani publik dan tidak mendominasi publik, tetapi membantu menciptakan kondisi yang kondusif agar dapat membangkitkan pelayanan yang efektif dan efisien. Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada

masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong adalah sebuah instansi pemerintah yang mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kepegawaian serta dapat ditugaskan untuk melaksanakan penyelenggaraan wewenang. Namun dalam melaksanakan tugas dan wewenang yang dimiliki Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong memiliki hambatan dalam melakukan pelayanan publik yaitu berkas yang tidak lengkap serta waktu tunggu saat pengajuan untuk penerbitan Surat Keputusan baik untuk pengangkatan, pemberhentian maupun kenaikan pangkat dan golongan yang berasal dari pusat membutuhkan waktu yang lama bahkan tidak menentu. Tujuan penulis mengangkat judul ini untuk mengetahui bagaimana kinerja aparatur sipil negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong.

## **KAJIAN LITERATUR**

Pelayanan publik menurut Moenir (Kurniawan 2005 : 7) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan oranglain sesuai dengan haknya. Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Lijan Poltak (2007: 5) ialah pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh masyarakat tentu saja dengan tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Bastian (dalam Hessel Nogi 2005:175) Kinerja Organisasi adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi tersebut. Armstrong dan Baron (dalam Wibowo 2007:2) menjelaskan bahwa kinerja

(performance) adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Indikator Kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009 : 75) terdiri dari 5 indikator yaitu Kualitas, Kuantitas, Pelaksanaan Tugas, Tanggung jawab dan Motivasi.

- a. Kualitas ➔ Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
- b. Kuantitas ➔ Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
- c. Pelaksanaan tugas ➔ adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
- d. Tanggung Jawab ➔ Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.
- e. Motivasi ➔ Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi.

## METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKDD), Kabupaten Sorong, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Analisis kinerja Aparatur Sipil Negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong. Dalam penelitian ini narasumber yang dapat membantu peneliti dalam mengumpulkan data dan informasi yaitu Pegawai Kantor Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKDD), Kabupaten Sorong. Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara inpteraaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah

jenuh dengan aktivitas dalam analisis data meliputi tahapan *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing /verification* (dalam Sugiyono, 2015:91 ).

## HASIL DAN PEMBAHSAN

### **Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong :**

Analisis ini menggunakan teori Anwar Prabu Mangkunegara yang telah menetapkan lima syarat atau indikator (variable penting) kinerja, yaitu: Kualitas, Kuantitas, Pelaksanaan Tugas, Tanggung Jawab dan Motivasi.

- a. Kualitas ➔ Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Kualitas kerja di dalam suatu organisasi sangat diperlukan, begitu juga pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong mengharapkan kualitas kerja yang baik dari pegawainya di masing-masing bidang. Kualitas kerja secara umum pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong sudah baik, dalam hal ini pegawai yang ada pada masing-masing bidang telah melaksanakan pekerjaannya.
- b. Kuantitas ➔ Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing untuk menghasillkan jumlah. Kuantitas kerja juga diartikan daru ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut. Kuantitas kerja pegawai pada masing-masing bidang sudah menjalankan sesuai prosedur kerja, khususnya pada bidang pengadaan dan bidang mutasi, namun menemukan kendala sehingga pekerjaan tersebut diselesaikan memakan waktu yang lama dikarenakan harus menunggu Surat Keputusan dari Pusat.

- c. Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab → Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan. Pelaksanaan tugas dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan. Pegawai Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong dengan memiliki empat bidang, masing-masing dengan tugas dan tanggung jawab yang sudah ditetapkan. Tugas dan tanggung jawab sudah dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, penuh kesadaran dan terarah sekalipun adanya hambatan atau kekurangan, tidak menghentikan pekerjaan sampai pada tujuan akhir.
- d. Motivasi → Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi. Motivasi meliputi perasaan, pikiran, dan pengalaman masa lalu yang dimiliki oleh seseorang yang merupakan bagian dari hubungan dalam dan hubungan luar dari perusahaan. Selain itu motivasi diartikan sebagai dorongan yang dimiliki seorang individu untuk berperilaku atau bertindak karena mereka ingin melakukan perbuatan yang dapat mencapai tujuan atau keberhasilan. Apabila individu memiliki motivasi yang kuat mereka akan melakukan suatu tindakan yang positif untuk melakukan sesuatu, karena dapat mencapai tujuan mereka (Menurut Rivai, 2013:607). Motivasi merupakan dorongan atau semangat yang datangnya dari dalam maupun dari luar diri seseorang. Dari dalam yaitu diri sendiri agar menjadi pribadi yang belih baik, sedangkan dari luar yaitu dari pimpinan, teman dan keluarga yang selalu mengingatkan, menegur dan memberikan arahan ketika melakukan kesalahan. Dengan adanya motivasi tersebut membuat pegawai melakukan perbaikan dan mengerjakan pekerjaan dengan lebih semangat.

**Analisis Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong :**

Analisis yang berikutnya yaitu tentang Pelayanan Publik. Hasil penelitian ini mau melihat Pelayanan publik dalam azas-azas Pelayanan publik Menurut UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik berazaskan: a. Kepentingan umum; b. Kepastian Hukum; c. Kesamaan Hak; d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban dan e. Keprofesionalan; f. Partisipatif; g. Tidak Diskriminatif; h. Keterbukaan; i. Akuntabilitas; j. Ketepatan waktu dan k. Cepat, mudah, dan terjangkau.

- a. Kepentingan umum yaitu pemberi pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan, dalam hal ini pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong yang memiliki empat bidang yaitu bidang kinerja, bidang pengadaan, bidang mutasi dan bidang diklat melaksanakan tugas sesuai dengan aturan dan tidak memihak. kepentingan umum pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong telah dilakukan semaksimal mungkin dengan mengikuti syarat dan prosedur serta aturan yang ada.
- b. Kepastian hukum yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan. Kepastian hukum diperlukan guna mewujudkan prinsip-prinsip dari persamaan dihadapan hukum tanpa adanya diskriminasi. Dalam memberikan pelayanan pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong tetap berpegang pada asas kepastian hukum. Kepastian hukum sudah diterapkan pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong dibawah empat bidang tersebut.
- c. Kesamaan hak yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Tidak diskriminatif, artinya semua masyarakat, tanpa terkecuali, harus mendapat perlakuan yang sama atau tidak diskriminatif. Pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong juga menerapkan asas kesamaan hak dan tidak diskriminatif, mengingat hak semua pegawai sama, sehingga kesamaan hak perlu di lakukan. Kesamaan hak dan tidak

diskriminatif pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong sudah di laksanakan.

- d. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan. Pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong keseimbangan hak dan kewajiban juga diupayakan terlaksana. keseimbangan hak dan kewajiban baik pemberi dan penerima layanan sudah dilakukan pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong dengan baik.
- e. Keprofesionalan yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang seusai dengan bidang tugas. Pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong tetap berupaya menjaga keprofesionalan yang ada. Kompetensi yang ada sudah di imbangi dengan perbaikan pembelajaran masing-masing bidang, sehingga keprofesionalan tetap dijadikan pedoman.
- f. Partisipatif artinya pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus bersikap partisipatif. Pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong tingkat partisipatif cukup tinggi dalam memberikan pelayanan.
- g. Keterbukaan artinya seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus terbuka, misalnya dalam penyampaian informasi. Akuntabilitas, artinya pihak pelayanan publik harus memiliki pertanggungjawaban. Pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong mengenai pelayanan tidak ada yang di tutupi atau disembunyikan. Keterbukaan informasi mengenai layanan pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong bidang kinerja, bidang pengadaan, bidang mutasi dan bidang diklat sudah terbuka dan jelas.
- h. Ketepatan waktu, cepat mudah dan terjangkau artinya pelayanan dan tugas harus senantiasa dilakukan dengan mengutamakan ketepatan waktu, harus

cepat, mudah atau tidak berbelit-belit, dan terjangkau atau aksesnya mudah. Pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong asas Ketepatan waktu, Cepat, mudah, dan terjangkau juga merupakan asas yang dilakukan sekalipun masih ditemukan adanya kendala. Ketepatan waktu, cepat mudah dan terjangkau sudah berjalan dengan mengikuti prosedur kerja yang ada, namun masih ditemukan kendala yaitu penerbitan SK dari pusat.

## KESIMPULAN

Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong. Analisis menggunakan indikator (variable penting) kinerja, yaitu: Kualitas (terlihat dari pegawai mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik), Kuantitas (pegawai pada masing-masing bidang sudah menjalankan sesuai prosedur kerja, khususnya pada bidang pengadaan dan bidang mutasi, namun menemukan kendala sehingga pekerjaan tersebut diselesaikan memakan waktu yang lama dikarenakan harus menunggu Surat Keputusan dari Pusat), Pelaksanaan Tugas, Tanggung Jawab dan Motivasi (pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan motivasi sudah dilakukan sehingga pegawai dapat melakukan perbaikan dan mengerjakan pekerjaan dengan lebih semangat).

Analisis Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (BKDD) Kabupaten Sorong. Analisis Pelayanan publik menggunakan asas-asas Pelayanan publik Menurut UU No. 25/2009: a. Kepentingan umum; b. Kepastian Hukum; c. Kesamaan Hak; d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban dan e. Keprofesionalan; f. Partisipatif; g. Tidak Diskriminatif; h. Keterbukaan; i. Akuntabilitas; j. Ketepatan waktu dan k. Cepat, mudah, dan terjangkau. Secara umum sudah menjalankan semua asas-asas

pelayanan publik dengan ,mengikuti aturan yang berlaku dan sejauh ini berjalan dengan baik.

## REFERENSI

Anwar Prabu Mangkunegara. (2009). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung: Penerbit Refika Aditama

Hardiansyah, (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Hessel, Nogi. (2005). Manajemen Publik. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana

Moenir. (2003). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta, Bumi Aksara

Poltak, Lijan. (2007), Reformasi Pelayanan Publik. Alfabeta, Makasar

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Wibowo. (2007). Manajemen Kinerja. Jakarta: PT. Raja Grafindo Parsada