

**KINERJA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN DI KABUPATEN HALMAHERA UTARA
PROVINSI MALUKU UTARA**

Muhamad Syaidin La Bayoni
NPP. 29.1684

*Asdaf Kabupaten Halmahera Utara, Provinsi Maluku Utara
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: Mrzeid693@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The Regional Personnel Agency (BKD) of North Halmahera Regency in carrying out personnel administration services has various problems, one of the problems is the appointment where there are still individuals who take advantage of opportunities in narrowness, namely deceiving the people in North Halmahera Regency in appointing civil servants without participating in a selection by reciprocally paying them with money in return for his efforts. In addition, based on informants that the author met with the problem of mutations that occurred in the North Halmahera district itself, there were several ASNs who had worked for a long time and met the requirements for rank but were not given positions. On the other hand, ASN who have not fulfilled the rank requirements are given a position (PLT).*

Purpose: *The purpose of this study was to determine, analyze and describe employee performance as measured from aspects of goals, standards, feedback, tools/means, competencies, opportunities and motives at the Regional Personnel Agency Office, North Halmahera Regency, North Maluku Province as well as other factors. inhibiting factors and efforts to overcome inhibiting factors in Personnel Administration Services.*

Method: *The research design used in this study is a qualitative research using descriptive methods and inductive approaches. Data collection techniques use 3 ways, namely; interviews, observations and documentation. Then the data - the data collected were analyzed by data reduction techniques, data presentation and drawing conclusions.*

Result: *The results of this study indicate that the performance of employees in personnel administration services is quite optimal. This can be seen from clear goals, measurable standards, feedback that is quite good but not optimal, good employee competencies, opportunities given to employees and motives, namely the encouragement and motivation given. However, there is still a shortage of tools/facilities in providing services.*

Conclusion: *The Regional Personnel Board of North Halmahera Regency, North Maluku Province, in improving employee performance, especially in the field of personnel administration services, has been quite optimal.*

Keywords: *Performance, Employees, Service*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): *Badan Kepegawaian Daerah (BKD) kabupaten halmahera utara dalam menjalankan pelayanan administrasi kepegawaian memiliki berbagai masalah salah satu masalahnya adalah pengangkatan dimana masih saja ada oknum yang memanfaatkan kesempatan dalam kesempatan yaitu menipu masyarakat di kabupaten halmahera utara dalam pengangkatan PNS tanpa mengikuti seleksi dengan timbal balik membayarnya dengan uang sebagai timbal balik dari usahanya. Selain itu berdasarkan informan yang penulis temui masalah Mutasi yang terjadi di kabupaten halmahera utara sendiri yaitu ada beberapa ASN yang*

telah lama bekerja dan memenuhi syarat kepangkatan tapi tidak diberikan jabatan. Sebaliknya, ASN yang belum memenuhi syarat kepangkatan justru diberikan jabatan (PLT). **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan mengenai Kinerja Pegawai yang diukur dari aspek tujuan, standar, umpan balik, alat/sarana, kompetensi, peluang dan motif pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Halmahera Utara Provinsi Maluku Utara serta faktor-faktor penghambat dan upaya mengatasi faktor penghambat dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian. **Metode:** Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data menggunakan 3 cara yaitu; wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian data – data yang terkumpul dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kepegawaian sudah cukup optimal. Hal ini dilihat dari tujuan yang jelas, standar yang terukur, umpan balik yang cukup baik namun belum optimal, kompetensi pegawai yang baik, peluang yang diberikan kepada pegawai dan motif yaitu dorongan dan motivasi yang diberikan. Namun, masih kekurangan alat/ sarana dalam melakukan pelayanan. **Kesimpulan:** Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Halmahera Utara Provinsi Maluku Utara dalam meningkatkan kinerja pegawai khususnya pada bidang pelayanan administrasi kepegawaian sudah cukup optimal.

Kata Kunci: Kinerja, Pegawai, Pelayanan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Aparatur Sipil Negara (ASN) terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan pegawai pemerintahan. ASN memiliki posisi penting untuk menyelenggarakan pemerintahan dan di fungsikan sebagai alat pemersatu bangsa, seiring berjalannya waktu dan dinamika masyarakat yang semakin kompleks, ASN dituntut untuk senantiasa meningkatkan profesionalismenya. Hal ini sesuai dengan strategi yang dilakukan dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka kewenangan yang dilimpahkan khususnya di bidang kepegawaian telah dilaksanakan dan dikelola dalam sistem kepegawaian daerah.

Berdasarkan dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Undang-undang ini mengatur makna Aparatur Sipil Negara, kedudukan Aparatur Sipil Negara, dan tugas pokok, kewajiban dan tanggung jawab pegawai dalam pekerjaannya. Berdasarkan Keputusan Presiden (Keppres) Republik Indonesia Nomor 159 Tahun 2000 tentang Pedoman Pembentukan BKD salah satu tugas pokok BKD adalah pelayanan administrasi kepegawaian yang tertuang pada pasal 4 huruf e yaitu pelayanan administrasi kepegawaian dalam pengangkatan, pemindahan, dan pemberhentian dalam dan dari jabatan struktural atau fungsional sesuai dengan norma, standar, dan prosedur yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan.

Badan Kepegawaian Daerah (BKD) kabupaten halmahera utara dalam menjalankan pelayanan administrasi kepegawaian memiliki berbagai masalah salah satu masalahnya adalah pengangkatan dimana masih saja ada oknum yang memanfaatkan kesempatan dalam kesempatan yaitu menipu masyarakat di kabupaten halmahera utara dalam pengangkatan PNS tanpa mengikuti seleksi dengan timbal balik membayarnya dengan uang sebagai timbal balik dari usahanya. Selain itu berdasarkan informan yang penulis temui masalah Mutasi yang terjadi di kabupaten halmahera utara sendiri yaitu ada beberapa ASN yang telah lama bekerja dan memenuhi syarat kepangkatan tapi tidak diberikan jabatan. Sebaliknya, ASN yang belum memenuhi syarat kepangkatan justru diberikan jabatan (PLT).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka kesenjangan masalah yang diambil adalah karena belum meratanya pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah kabupaten halmahera utara, kurangnya ketelitian BKD dalam Mutasi yang membuat ketidakmerataan pelayanan administrasi kepegawaian, dan kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas sehingga dalam pelayanannya masih kurang optimal. Selanjutnya pembatasan masalah dalam penelitian ini penulis fokuskan terhadap Kinerja Badan Kepegawaian Daerah dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Kabupaten Halmahera Utara Provinsi Maluku Utara.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini melibatkan beberapa sumber penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi bagi penulis untuk menambah pengetahuan dalam penelitian selanjutnya.

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun) dan Judul penelitian	Metode/Analisis yang digunakan	Hasil penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Jurnal: Mulyanto Sangadji (2014) Kinerja Badan Kepegawaian Daerah Dalam Melakukan Rekrutmen Cpnas Di Kabupaten Kepulauan Sula	1. Deskriptif Kualitatif 2. Untuk Mengetahui Kinerja Badan Kepegawaian Daerah Dalam Melakukan Rekrutmen Cpnas Di Kabupaten Kepulauan Sula	Masih kurangnya SDM didaerah kabupaten kepulauan sula sehingga dibutuhkan lebih banyak lagi PNS-PNS dengan kualitas pendidikan yang lebih tinggi serta Perlunya ditingkatkan dibidang sarana dan prasarana pada bidang transportasi yaitu diperbanyaknya unit kendaraan
2.	Jurnal: Dirk MaLaga Kusuma (2013) Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timur	1.Deskriptif Kualitatif 2. Untuk Mengetahui Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timur	Diketahui bahwa BKD Kabupaten Kutai Timur membutuhkan lebih banyak sumber daya manusia (SDM) dan memiliki kemampuan serta pengalaman, tingkat disiplin pegawai yang masih rendah ditandai dengan banyak pegawai yang datang terlambat dan sering keluar kantor saat jam kerja

Sumber: Data diolah Penulis, 2022

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Kinerja Badan Kepegawaian Daerah Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Kabupaten Halmahera Utara Provinsi Maluku Utara. Untuk mengukur Kinerja BKD dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Kabupaten Halmahera Utara dibutuhkan indikator pengukuran kinerja. Indikator yang digunakan adalah menurut Hersey, Blanchard, dan Jonson dengan 7 indikator yaitu: Tujuan, Standar, Umpan balik, Alat/sarana, Kompetensi, Peluang dan Motif.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan mengenai Kinerja Pegawai yang diukur dari aspek tujuan, standar, umpan balik, alat/sarana, kompetensi, peluang dan motif pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Halmahera Utara Provinsi

Maluku Utara serta faktor-faktor penghambat dan upaya mengatasi faktor penghambat dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian. .

II. METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data menggunakan 3 cara yaitu; wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian data – data yang terkumpul dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam menentukan informan menggunakan teknik *purposive sampling*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kinerja Badan Kepegawaian Daerah dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Kabupaten Halmahera Utara

Kinerja dalam wibowo (2007: 81) dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan itu berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Terdapat tujuh indikator kinerja menurut Hersey, Blanchard, dan Jonhson dalam wibowo (2007: 102) sebagai berikut:

1) Tujuan

Tujuan adalah keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang. dengan demikian tujuan menunjukan arah ke mana kinerja harus dilakukan. Atas dasar arah tersebut, dilakukan kinerja untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan diperlukan kinerja individu, kelompok dan organisasi sehingga tujuan tersebut dapat tercapai. Pelayanan administrasi kepegawaian tujuannya adalah untuk dapat melayani secara optimal. Namun, untuk dapat melayani secara optimal dibutuhkan relevansi antara individu, kelompok dan organisasi. dari segi individu para ASN telah berusaha secara maksimal. Hal ini didukung dengan ketepatan waktu ASN pada saat datang ke kantor, mengikuti apel pagi dan tidak pulang sebelum waktu pulang. Dari segi kelompok juga sudah baik karena hampir setiap saat dilakukan evaluasi oleh kepala bidang terkait dan mendorong para pegawainya untuk terus mengasah dirinya dengan cara diberikan pelatihan-pelatihan dalam melakukan pelayanan administrasi kepegawaian seperti pada saat menghadapi ASN yang sudah berumur yang mau pensiun dan cara menghadapi ASN yang masih mudah dalam pengurusan kenaikan pangkat, jabatan, dan mutasi.

Berdasarkan diskusi tersebut dapat disimpulkan, untuk dapat bekerja dengan baik di bidang pelayanan administrasi kepegawaian sendiri dibutuhkan pengetahuan tentang topoksi dari bidangnya dan harus bekerja dengan sepenuh hati agar dapat optimal. Karena kalau bekerja dengan perasaan terpaksa maka tidak akan maksimal. Dalam melakukan pelayanan khususnya pada pelayanan administrasi kepegawaian sudah cukup optimal. Hal ini didukung dari diskusi yang telah peneliti lakukan. Namun, yang namanya pelayanan pasti ada saja ketidaksempurnaan sehingga diperlukan evaluasi untuk dapat mengatasi permasalahan-permasalahan yang timbul. Kualitas pelayanan dikatakan baik jika yang dilayani merasa terlayani untuk itu dibutuhkan dorongan untuk terus maju agar tidak jalan ditempat. Karena kita tahu bahwa semakin berkembang jaman maka akan timbul masalah-masalah baru untuk itu dibutuhkan inovasi baru.

2) Sumber daya

Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai. Menurut peneliti standar yang di buat dalam pelayanan administrasi kepegawaian sendiri sudah dibuat sesuai tujuan. Namun, semuanya tergantung dari pegawai yang dapat memenuhi standar tersebut atau tidak. Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris BKD, dapat disimpulkan bahwa standar BKD sendiri berkaitan dengan konsistensi pada setiap pegawai dan ketepatan waktu dan selalu berupaya untuk mempelajari aturan-aturan baru yang di tetapkan sehingga bisa menjalankan tugasnya dengan baik karena perkembangan zaman dibutuhkan perubahan peraturan untuk dapat mengikuti perkembangan zaman.

Dalam pelayanan administrasi kepegawaian sendiri tidak selalu berjalan mulus karena perubahan aturan-aturan yang telah dijelaskan membuat ASN yang melakukan pengurusan menjadi menyalahkan BKD sendiri karena pengurusan mereka merasa terhambat. Penetapan standar yang dilakukan BKD dalam pelayanan administrasi kepegawaian sudah sesuai dengan tujuan organisasi. Namun, dibutuhkan konsistensi pegawai sehingga bisa melayani dengan baik. tak hanya itu dibutuhkan juga keikhlasan dalam melakukan pelayanan dan pemahaman atas topoksi pada bidang kerjanya sehingga dapat optimal. Dari keseluruhan tadi dapat disimpulkan bahwa standar dari BKD sendiri sudah optimal.

3) Umpan Balik

Umpan balik adalah kemajuan yang telah dilakukan oleh organisasi, standar kerja, kemajuan kerja dan tujuan. Kemajuan dalam pelayanan administrasi kepegawaian sendiri bersarkan dari kepuasan dari ASN yang dilayani. Umpan balik dalam pelayanan administrasi kepegawaian sendiri cukup baik namun belum optimal. hal ini didukung dengan komentar positif dari ASN yang merasa terlayani. Berdasarkan wawancara dengan kepala BKD, dapat disimpulkan dalam pelayanan itu dikatakan sukses jika yang dilayani merasa puas. Namun, yang namanya pelayanan tidak ada yang sempurna sehingga pasti ada yang tidak puas sehingga harus di perbaiki sehingga yang terpenting adalah ketepatan waktu. Namun, dalam pelayanan sendiri ada yang tidak puas karena perubahan peraturan yang ada dan kurang pemahaman karena pada saat sosialisasi ada ASN yang berhalangan untuk masuk kantor sehingga antara tujuan, standar dan umpan balik ini sangat berkaitan untuk kemajuan kinerja pelayanan administrasi kepegawaian.

4) Alat atau Sarana

Alat atau sarana disini adalah faktor penunjang dalam pelayanan administrasi kepegawaian karena seperti yang dijelaskan kemampuan saja tidak cukup dalam melakukan pelayanan sehingga dibutuhkan sarana yang mendukung untuk kinerja yang optimal. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Mutasi dan Kepangkatan, dapat disimpulkan penulis untuk dana sendiri itu yang mengelola di bidang keuangan, dari masing-masing bidang hanya melaporkan kebutuhan mereka sehingga dapat disimpulkan dalam sarana dan prasarana yang ada itu dinilai masih kurang khususnya laptop. Sarana dan Prasarana yang ada dalam pelayanan BKD sendiri masih kurang hal ini dibuktikan dari wawancara yang telah dilakukan khususnya pada leptop, printer dan scanner agar dapat memaksimalkan lagi kinerja pelayanan dalam pelayanan administrasi kepegawaian.

5) Kompetensi

Kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki pegawai sehingga dalam pelayanan administrasi kepegawaian tersebut dibutuhkan kompetensi karena kalau asal melayani maka

hasilnya akan biasa-biasa saja bahkan bisa menjadi buruk kalau tidak memiliki kemampuan sama sekali. Tak hanya itu dibutuhkan juga cara untuk mendisiplinkan pegawai sehingga dapat melayani secara baik karena dalam setiap pegawai memiliki kepribadian dan cara kerja yang berbeda-beda sehingga dibutuhkan relevansi kerja antara satu pegawai dengan pegawai yang lain sehingga terciptalah kerja tim yang baik yang berdampak kemajuan dalam pelayanan itu sendiri yang menjadikan pelayanan tersebut dapat optimal. Kompetensi dalam pelayanan administrasi kepegawaian sendiri menurut peneliti sudah optimal karena semua pegawai memiliki kemampuan dalam melakukan pekerjaan mereka hal ini didukung dengan keahlian pegawai memanfaatkan ilmu teknologi dalam melakukan pekerjaan seperti Word, Excel, dan Power point. Dari segi kedisiplinan pegawai sudah baik, hal ini didukung dengan ketepatan waktu pegawai dan tidak pulang sebelum waktu pulang. Dari segi sumber daya manusia dibutuhkan penambahan karena takutnya jika ada yang pegawai yang berhalangan hadir maka pegawai yang hadir akan kewalahan melayani ASN. Namun, dalam penambahan pegawai harus benar-benar pegawai yang memiliki niat untuk melayani, karena kalau asal-asalan bukannya manjadi pembantu malah akan menjadi penghambat.

6) Peluang

Peluang adalah kesempatan yang diberikan kepada pegawai untuk menunjukkan kemampuannya. Dalam pelayanan administrasi kepegawaian sendiri BKD telah memberikan ruang kepada pegawai untuk dapat mensuarakan aspirasi-aspirasi pegawai demi kemajuan BKD itu sendiri. Berdasarkan wawancara, dapat disimpulkan bahwa BKD sendiri selalu menekankan kepada pegawainya untuk selalu melakukan koordinasi agar tidak terjadi kesalahpahaman pemikiran. Peluang yang diberikan kepada pegawai menurut penulid sudah baik hal ini didukung dengan wawancara yang telah peneliti lakukan pada pegawai yang ada dalam pelayanan administrasi kepegawaian yang selalu diberikan ruang setiap minggunya untuk menyuarakan pendapatnya kepada atasan tentang inspirasi-inspirasi yang ada tepatnya pada apel pagi, apel sore dan rapat-rapat internal yang dilakukan oleh BKD.

7) Motif

Motif adalah dorongan yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahan agar dapat bekerja dengan baik. dalam pelayanan administrasi kepegawaian dorongan yang diberikan kepada pegawai berupa motivasi-motivasi agar bisa bekerja dengan konsisten. Berdasarkan wawancara, maka dapat disimpulkan dalam pelayanan administrasi kepegawaian selalu memberikan motivasi-motivasi agar pegawai dapat bekerja dengan konsisten juga cara kepemimpinan yang baik. Motif atau dorongan yang diberikan kepada pegawai sendiri menurut peneliti berdasarkan wawancara dan observasi maka dapat di katakan baik dimana para pimpinan mempunyai cara kepemimpinan yang baik yang dapat dilihat dari perintah yang diberikan menggunakan kata-kata yang halus dan jika pegawai dalam kondisi kurang produktif maka selalu diberikan motivasi-motivasi agar dapat bekerja dengan baik dan konsisten.

3.2 Faktor Penghambat Badan Kepegawaian Daerah dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Kabupaten Halmahera Utara

Faktor penghambat adalah hal yang membuat pegawai tidak dapat memberikan kinerja yang baik secara maksimal. Faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam

mewujudkan pelayanan yang optimal di Badan Kepegawaian Daerah dalam pelayanan administrasi kepegawaian sebagai berikut:

1) Kurangnya sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat mempengaruhi kinerja. Dalam melakukan pelayanan administrasi kepegawaian sendiri harus mempunyai sumber daya manusia yang cukup agar pelayanan dapat optimal. Pelayanan di BKD sendiri sudah cukup baik. Namun, dibutuhkan penambahan pegawai karena kalau saja ada salah satu pegawai yang berhalangan hadir maka akan memberatkan pegawai yang hadir.

2) Kurangnya sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah hal penting dalam melakukan setiap pekerjaan. Sarana dan prasarana disini dibutuhkan karena dalam pelayanan administrasi kepegawaian telah menggunakan metode yang berbasis ilmu teknologi sehingga dibutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung seperti laptop, scanner dan printer untuk menunjangnya.

3) Peraturan kepegawaian yang berubah-ubah

Peraturan adalah salah satu dasar yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan. Peraturan sendiri dibuat agar topoksi yang dijalankan jelas dan optimal. Namun, dengan adanya covid-19 peraturan-peraturan tersebut sering kali berubah-ubah sesuai dengan kondisi sehingga membuat kebingungan kepada ASN yang sedang melakukan pengurusan baik kenaikan pangkat, mutasi dan pensiun.

4) Pemahaman ASN

Pelayanan yang baik dibutuhkan feedback yang baik. Untuk itu dalam menilai kinerja suatu pelayanan dibutuhkan orang yang dilayani merasa puas sehingga sama-sama mendapatkan kepuasan. Namun, ada beberapa ASN yang masih kurang paham dalam pengurusan sehingga feedback yang didapatkan juga kurang baik, karena ada saja pegawai yang merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BKD.

3.3 Upaya Badan Kepegawaian Daerah dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Kabupaten Halmahera Utara

1) Penataan sumber daya manusia

Penataan sumber daya manusia dalam melakukan pelayanan adalah hal yang penting untuk meningkatkan kinerja. Hal ini harus dilakukan agar tercipta pemerataan pegawai sehingga tidak ada bidang yang kurang pegawai dalam melayani sehingga pelayanan dapat optimal. Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah masih kurang sehingga dibutuhkan penambahan. Namun, sampai sekarang belum ada penambahan sehingga dibutuhkan alternatif. Alternatif yang dilakukan oleh BKD sendiri yaitu jika ada bidang yang pegawainya berhalangan hadir dibantu oleh pegawai yang ada di bidang yang lain sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

2) Memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada

Pengadaan sarana dan prasarana adalah hal yang penting untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Hal ini dilakukan untuk memaksimalkan kinerja pegawai. Karena yang namanya sarana dan prasarana yang ada itu tidak akan kekal bisa saja rusak, sudah tidak sesuai dengan perkembangan zaman dan lain-lain sehingga dibutuhkan pengadaan sarana dan prasarana untuk mendongkrak kreativitas pegawai. Namun, dengan adanya covid-19 ini dana yang harusnya untuk pengadaan sarana dan prasarana di alih fungsikan kepada hal yang lebih penting

yaitu kebutuhan yang lebih penting. Sehingga BKD sendiri mencari alternatif lain yaitu mendongkrak semangat pegawai agar dapat memaksimalkan sarana yang ada dan memanfaatkan sarana dari pegawai sendiri yaitu laptop.

3) Sosialisasi peraturan baru

Peraturan adalah dasar dalam menjalankan suatu pekerjaan sehingga dengan pemahaman peraturan maka penilaian kinerja pelayanan juga dapat maksimal. Dengan perubahan-perubahan peraturan tersebut dapat membuat kebingungan terhadap pegawai-pegawai yang dilayani sehingga dibutuhkan sosialisasi-sosialisasi tentang peraturan baru sehingga pegawai yang melakukan pengurusan tidak kebingungan. Sosialisasi yang dilakukan oleh BKD sendiri selalu dilakukan setelah terbit peraturan baru baik itu di OPD yang ada di Kabupaten Halmahera Utara maupun ke ASN yang ada diseluruh Kecamatan. Berdasarkan wawancara, maka dapat disimpulkan BKD telah melakukan sosialisasi keseluruh OPD yang ada di Kabupaten Halmahera Utara dan turun ke seluruh Kecamatan sehingga seluruh pegawai dapat mengetahui dan memahami perubahan peraturan yang ada.

4) Meningkatkan pemahaman ASN

Pelayanan dikatakan baik jika yang dilayani puas. Namun, untuk membuat yang dilayani puas harus didasari dengan pemahaman yang melayani dan dilayani sehingga tidak terjadi salah pemahaman. Untuk itu agar dapat meningkatkan pemahaman ASN dibutuhkan sosialisasi tentang tata cara dalam pengurusan, kelengkapan berkas dan hal wajib didapatkan dan hal yang didapatkan karena bentuk penghargaan sehingga terciplah kepuasan yang dilayani dan melayani. Berdasarkan wawancara, maka dapat disimpulkan untuk memberikan pemahaman kepada PNS yang dilayani BKD harus membuat pegawai yang ada dalam BKD memahaminya agar bisa melakukan sosialisasi dengan baik agar membuat ASN yang akan melakukan pengurusan bisa memahami aturan-aturan yang ada.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menemukan bahwa Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Halmahera Utara Provinsi Maluku Utara dalam meningkatkan kinerja pegawai khususnya pada bidang pelayanan administrasi kepegawaian sudah cukup optimal. Namun masih terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat. Untuk mengatasi faktor penghambat Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Halmahera Utara dalam meningkatkan kinerja pegawai khususnya pada bidang Pelayanan Administrasi kepegawaian penulis menyarankan yaitu : dalam melakukan perekrutan pegawai yang akan bergabung dalam pelayanan administrasi kepegawaian di haruskan mempunyai kompetensi yang mendukung juga harus menguasai teknologi minimal dalam mengaplikasikannya, meminimalisir sarana dan prasarana yang bisa dijadikan virtual contohnya membuat link/website untuk menyimpan berkas pengurusan kepegawaian agar berkas yang ada tidak menumpuk dan tidak terus-menerus melakukan pengadaan lemari pemberkasan dan mengaktifkan sosialisasi ketika ada peraturan baru agar seluruh ASN paham akan peraturan terbaru tersebut dengan cara sebelum melakukan sosialisasi menekankan kepada kepala OPD terkait yang akan dilakukan sosialisasi agar mengarahkan pegawai agar seluruh pegawai mengikuti sosialisasi supaya tidak merugikan ASN maupun BKD.

IV. KESIMPULAN

1) Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Halmahera Utara Provinsi Maluku Utara dalam meningkatkan kinerja pegawai khususnya pada bidang pelayanan administrasi kepegawaian sudah cukup optimal. Hal ini dilihat dari dimensi-dimensi sebagai berikut:

- a. Tujuan yang sudah optimal, hal ini dilihat dari pemahaman pegawai mengenai topoksinya sesuai bidangnya dan kerja sama antar individu, kelompok maupun organisasi yang saling mendukung
 - b. Standar yang sudah optimal, hal ini dilihat dari ukuran yang jelas dan terukur yang sudah sesuai dengan tujuan organisasi
 - c. Umpan balik sudah cukup baik namun, belum optimal. hal ini dilihat dari masih adanya ASN yang belum mengetahui perubahan peraturan dalam pelayanan administrasi kepegawaian
 - d. Kompetensi pegawai yang sudah optimal yang dilihat dari pemanfaatan ilmu teknologi dan kedisiplinan pegawai. Namun, dibutuhkan penambahan pegawai
 - e. Peluang sudah optimal, hal ini dilihat dari kesempatan yang diberikan kepada pegawai setiap minggunya untuk menyalurkan pendapat dan aspirasinya
 - f. Motif sudah optimal, hal ini dilihat dari motivasi yang diberikan kepada pegawai agar dapat bekerja dengan baik dan konsisten
 - g. alat atau sarana belum optimal, hal ini dilihat dari kurangnya sarana dan prasarana seperti laptop, printer dan scanner.
- 2) Terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Halmahera Utara dalam meningkatkan kinerja untuk melakukan Pelayanan Administrasi kepegawaian. Adapun faktor penghambatnya yaitu:
- a. Masih kurangnya sumber daya manusia yang melakukan Pelayanan Administrasi Kepegawaian
 - b. Kurangnya sarana dan prasarana yang ada dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian
 - c. Peraturan Kepegawaian yang berubah-ubah dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian
 - d. Masih kurangnya pemahaman ASN dalam melakukan pengurusan mereka sendiri
- 3) Terdapat upaya yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Halmahera Utara dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian untuk mengatasi hambatan tersebut, yaitu:
- a. Melakukan penataan sumber daya manusia dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian
 - b. Memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada
 - c. Melakukan sosialisasi keseluruhan OPD yang ada di Kabupaten Halmahera Utara juga turun langsung ke seluruh Kecamatan untuk melakukan sosialisasi
 - d. Meningkatkan pemahaman ASN yang ingin melakukan pengurusan dalam Pelayanan Adminsitration Kepegawaian.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Halmahera Utara Provinsi Maluku Utara yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Buku

Wibowo, 2012. Manajemen Kinerja. Jakarta:PT RajaGrafindo Persada.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 159 Tahun 2000 tentang Pedoman Pembentukan
Badan Kepegawaian Daerah

Sumber Lainnya

<http://www.pustaka.ut.ac.id/> . Konsep Sistem Kepegawaian. Jumat, 10 September 2021

<https://indotimur.com> . Catut Nama Kepala BKD Halut, Penipu Janjikan Pengangkatan PNS
Tanpa Seleksi . Jumat, 10 September 2021

Sangadji, M. (2014). KINERJA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH DALAM MELAKUKAN
REKRUTMEN CPNS DI KABUPATEN KEPULAUAN SULA. JURNAL
EKSEKUTIF, 1(3).

Kusuma, D. M. (2013). Kinerja pegawai negeri sipil (PNS) di kantor badan kepegawaian daerah
Kabupaten Kutai Timur. Jurnal Administrasi Negara, 1(4)



