

# JURNAL AKMAMI

## AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi),

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 3 No 2 2022 hal 319- 324

### Analisis Kualitas Pelayanan Kerja Pegawai Pada BKKBN Provinsi Sumatera Utara

Novianna Hasian Fernanda Simanjuntak<sup>1</sup>, Yeni Ariesa\*<sup>2</sup>

Universitas Prima Indonesia

Email : [novianasimanjuntak827@gmail.com](mailto:novianasimanjuntak827@gmail.com), [yeniariesa@unprimdn.ac.id](mailto:yeniariesa@unprimdn.ac.id)

#### ABSTRACT

*BKKBN stands for National Population and Family Planning Agency. The BKKBN is one of the non-ministerial government institutions under and responsible to the President through the Minister of Health. The benefit of this research is to add insight and knowledge, regarding the service system and employee development at the BKKBN of North Sumatra Province. This is marked by the existence of training and coaching that has been provided by Government Institutions which have also provided development, training, coaching, and directing facilities*

**Keywords:** *service system, employee work*

#### PENDAHULUAN

BKKBN ialah salah satu badan otoritas yang berkecimpung dibidang kekeluargaan yang membuat perencanaan dan rumah tangga sejahtera, BKKBN adalah lembaga diskusi otoritas non departemen indonesia berfungsi melaksanakan tugas pemerintahan bidang keluarga berencana dan keluarga sejahtera yang memiliki visi dan tugas untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat indonesia, struktur keuangan yang produktif, daya saing yang kuat dan berimbang, pembangunan yang merata dan berkeadilan. BKKBN Provinsi Sumatera Utara memiliki beberapa masalah yang tidak biasa yang meliputi kinerja keseluruhan personelya, untuk menejernihkan masalah tersebut, organisasi telah mencoba berbagai metode untuk mencoba berbagai metode untuk kembali meningkatkan kinerja personelya. Terlebih di saat sekarang ini , pegawai dituntut harus mampu menyesuaikan kemampuan yang dimilikinya dengan kemajuan teknologi yang semakin modern. Berbicara tentang pengembangan kualitas. Pengembangan pegawai adalah hal krusial bagi kelangsungan sebuah institusi, pelatihan pengembangan memiliki manfaat karir jangka panjang yang akan membantu mempertahankan tanggung jawab institusi. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis menemukan berbagai macam konflik menjadi objek penelitian yang akan diteliti. Salah satunya adalah cara pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, salah satu contohnya adalah beberapa pegawai kurang fokus melaksanakan pekerjaan yang diarahkan dan ditentukan oleh institusi. Dan ada juga beberapa ruangan yang fasilitasnya dianggap kurang memadai, salah satu contohnya ada beberapa ruangan yang tidak memiliki AC sehingga mengganggu aktivitas pegawai saat bekerja yang mengakibatkan kualitas kerja pegawai menjadi turun, untuk misalnya ada beberapa pegawai yang tidak memiliki disiplin kerja, misalnya meninggalkan ruang kerja selama jam kerja dan beberapa pegawai yang selalu tidak menyelesaikan laporan kerja tepat waktu yang telah ditentukan oleh pimpinan. Hubungan antar pegawai yang kurang baik mengakibatkan komunikasi yang kurang baik, kemudian ada juga sebagai pegawai yang merasa terbebani dalam melaksanakan pekerjaan

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi),

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 3 No 2 2022 hal 319- 324

sehingga dapat mengakibatkan rasa stres dalam bekerja.

Kualitas kerja pegawai sangatlah penting karena itu akan membawa kemajuan bagi forum/organisasi dalam pelaksanaan tujuan yang dicapai. Oleh sebab itu, upaya peningkatan kinerja pegawai merupakan salah satu tantangan untuk berhasil pada pencapaian tujuan, dan keberlangsungan hidup lembaga/organisasi sangat berpegang terhadap kualitas atas kinerja sumber daya manusia yang terkandung di dalamnya. Menurut Susanto (2017:51), kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai individu atau kelompok individu suatu organisasi sesuai kewenangan dan tanggung jawab tersendiri untuk meraih tujuan organisasi bersangkutan. Adapun penelitian yang penulis lakukan pada BKKBN Medan terfokus tentang kualitas pelayanan kerja pegawai mengenai kedisiplinan kerja, tentukan disiplin kerja ialah sikap yang wajib dimiliki tiap pegawai, sebab dengan ketaatan dan kepatuhan pegawai terhadap segala aturan maka akan dapat meningkatkan kinerja pegawai

### TINJAUAN PUSTAKA

#### Kinerja

Kinerja artinya hasil kerja dengan kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai guna menjalankan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diserahkan kepadanya (Mangkunegara 2013:67). Penilaian kinerja merupakan keluaran yang dihasilkan oleh fungsi atau indikator suatu pekerjaan atau profesi pada periode waktu tertentu (Wirawan,2009). Marrus (2002:31) menjelaskan strategi kinerja ialah suatu proses perencanaan bagi pimpinan puncak yang menitik beratkan dalam tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan cara maupun upaya sehingga tujuan tersebut tercapai.

### METODOLOGI PENELITIAN

Dari permasalahan yang telah diteliti, maka pendekatan yang akan peneliti gunakan yaitu penelitian asosiatif agar dapat mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih. Sugiyono (2017: 215), populasi merupakan lingkungan generalisasi meliputi objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu telah ditentukan dalam penelitian ini sehingga dapat dipelajari dan berikutnya dipetik kesimpulan. Berdasarkan Sugiyono (2017:215), sampel ialah separuh yang berasal dari populasi misalnya penduduk lingkungan, jumlah para pegawai pada suatu organisasi tertentu. Ada juga teknik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh. Teknik sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel bila seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Dengan demikian sampel penelitian ini adalah sebanyak 3 orang pegawai pada BKKBN Medan Sumatera Utara. Data primer adalah data berita yang diperoleh secara eksklusif dari objek penelitian. Data primer diperoleh melalui instrumen. Widoyoko (2014:46) menjelaskan observasi adalah pengamatan atau penelitian yang sistematis akan unsur-unsur pada satu gejala dari objek penelitian. Jika wawancara dan survei tetap berkomunikasi kepada orang-orang, sehingga pengamatan tak terbatas pada orang, melainkan pada objek lain. Menurut Mestika Zed (2003) studi pustaka bisa diartikan berupa serangkaian kegiatan berhubungan dalam mengumpulkan data kepustakaan, membaca dan mengambil catatan, serta mengolah bahan-bahan yang akan diteliti. Variabel lain dimaksudkan untuk mendukung penelitian ini seperti jurnal yang terkait dan artikel di internet

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi),

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 3 No 2 2022 hal 319- 324

### HASIL PENELITIAN

Sesuai hasil penelitian yang penulis laksanakan pada Kantor Perwakilan BKKBN Provinsi Sumatera Utara, tentang kinerja pegawai, peneliti menggunakan teori yang dinyatakan oleh Wibowo (2017:160) menjadi indikator pada penelitian ini yaitu;

- a). Produktivitas. b). Kualitas.
- c). Ketepatan Waktu. d). Waktu Siklus
- e). Penggunaan Sumber Daya. f). Biaya.

### **Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Perwakilan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Utara, dapat ditinjau dari indikator- indikator berikut** **Produktivitas**

Di Sutrisno (2017: 100), Tohardi menjelaskan pengertian produktivitas adalah sikap mental dalam berusaha memperbaiki hal-hal yang ada. Percaya bahwa hari ini pekerjaan yang dia bisa melakukan lebih baik dari yang lalu dan besok lebih baik dibandingkan hari ini

Salah satu kriteria keberhasilan pengukuran kinerja karyawan terletak pada produktivitasnya. Bila tinggi maka dapat dikatakan berhasil. Namun, ketika standar perbandingan produktivitas rendah, maka kinerja akan buruk. Produktivitas pegawai adalah kesanggupan pegawai mengoptimalkan sarana dan prasarana dengan efektif dan efisien agar berhasil memperoleh baik hasil keluaran. Hakikatnya, produktivitas merupakan sugesti diri sendiri oleh karyawan bahwa kinerja hari ini akan semakin baik dari kemarin, begitu juga dengan perolehan hasil diharapkan kian berkualitas dan baik daripada hari lalu. Serta produktivitas disebut lebih tinggi apabila penyelesaian tugas mampu dilakukan sehingga tujuan instansi yang diinginkan berhasil diraih. Produktivitas karyawan pada bidang pengendalian penduduk, adpin, kb/kr, ks/pk, keuangan, dan kepegawaian telah relatif baik. Dimana banyak program/ tugas yang dijalankan dan dilaksanakan, antara lain pengembangan materi pembinaan, pedoman, norma, standar, monitoring dan evaluasi. Tapi beberapa hambatan masalah yang dihadapi pegawai ada

### **Kualitas pekerjaan**

Merupakan suatu wujud dari sebuah perilaku yang berasal dari kegiatan yang telah dilaksanakan sesuai harapan yang telah ditentukan sebelumnya. Dikutip dari Abdullah (2014) yang mengatakan bahwa kualitas kerja merupakan suatu pembuktian dalam tindakan sejauh mana kemampuan seorang pegawai dalam melakukan pekerjaannya melalui ketepatan waktu serta kerapian. Faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas kerja karyawan menurut desler (2010) ditunjukkan melalui seberapa baik pegawai menggunakan jam kerja dan memanfaatkan waktu kerja dengan sebaik- sebaiknya, akurat, rapi, dan tepat waktu dengan menghasilkan pekerjaan yang baik dan sesuai dengan pencapaian, dapat menangani tanggung jawab dalam tugas secara efektif, memberi perhatian terhadap tujuan dan kebutuhan tugas yang bergantung pada layanan dan menghasilkan pekerjaan yang bagus

### **Ketepatan waktu**

merupakan suatu batas waktu guna melakukan suatu pekerjaan, dimana waktu ini dimanfaatkan sebagai penyelesaian pekerjaan yang telah ditentukan sebelumnya sehingga dalam pekerjaan memiliki aturan seperti memberi tenggang waktu kepada pegawai dalam melakukan penugasan. Hal ini berkaitan dengan pengaturan waktu kejadian, tugas serta aktivitas berdasarkan ketentuan waktu yang dipastikan. Tiap tugas akan diselesaikan karyawan. Dulu ada standar waktu yang telah ditentukan. Visi dan misi satu kegiatan dapat tercapai jika pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan berlangsung secara selaras sesuai

# JURNAL AKMAMI

## AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 3 No 2 2022 hal 319- 324

waktu yang sudah ditetapkan. Hal ini dikarenakan BKKBN merupakan lembaga vertikal yang aktivitasnya melibatkan banyak kantor di kabupaten dan kota, dan penyelesaian programnya juga sudah disangkutn pada kesiapan kabupaten dan kota.

### Cycle Time

merupakan waktu yang diperlukan guna melakukan penugasan pengukuran waktu ini dilakukan mulai dari tingkat lebih awal sampai akhir, penugasan pengukuran waktu ini dilakukan mulai dari tingkat amat awal hingga tingkat akhir penugasan. Adapun manfaat cycle time bagi pegawai adalah sebagai alat ukur yang efisien, dapat menentukan hal yang bisa ditingkatkan, mampu memberi produktivitas terhadap penugasan. Dalam hal metrik waktu siklus, kinerja karyawan cukup baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi indikator ini berkaitan dengan kehandalan karyawan. Keandalan pegawai ini direncanakan guna menghemat dalam menyelesaikan waktu pekerjaan maka dari itu sisa waktu dipergunakan demi menangani acara lain yang lebih kompleks dan mendesak. Keandalan ialah kekhasan pegawai untuk berkinerja tinggi. Kehandalan kinerja bisa dilihat dari beberapa hal yang meliputi yaitu tanggung jawab kerja yang dilaksanakan berdasarkan atas kepemilikan jenjang, keandalan bidang pekerjaan dipraktikkan, keandalan gapaian bidang kerja berdasarkan pengalaman kerja yang dimiliki dan keandalan dalam penggunaan teknologi

### Penggunaan Sumber Daya

Instansi menggunakan sumber daya yang ada sebagai sarana untuk memfasilitasi pencapaian tujuan. Penggunaan sumber daya yang optimal dapat digunakan dalam pemanfaatan dan penyelesaian pekerjaan atau program. Sumber daya yang dimaksud mencakup semua sumber daya seperti keterampilan, proses organisasi, atribut, informasi, dan pengetahuan. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak kuat terhadap kinerja pegawai, misalnya dengan memadukan kemajuan teknologi dengan kemampuan pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai secara efisien dan efektif (Hakim,2014:8-9). Dalam hal pemanfaatan sumber daya, kinerja pegawai kurang baik. Hal ini karena kurangnya sumber daya, salah satu contohnya adalah adanya sebagian sumber daya, misalnya laptop yang lambat saat dipakai sebab akan mengganggu kerja karyawan di Bkkbn Medan.

### Biaya

Penggunaan sumber pendanaan disini mengacu pada tingkat penggunaan sumber dana institusi, sehingga dapat memaksimalkan penggunaan dana untuk pengembalian yang maksimal atau mengurangi kerugian per unit dalam pelaksanaan tugasnya, pegawai harus dapat mengotorisasi/menggunakan sumber daya yang ada dalam organisasi terkait, untuk membantu menyelesaikan tugas. Kinerja pegawai memiliki indikator keuangan dari kegiatan, program, atau pekerjaan pegawai. Kriteria biaya ini makin spesifik pada tiap aktivitas seperti pembelian peralatan kantor, penyelesaian program dan perjalanan dinas. Besaran anggaran juga berpengaruh untuk kinerja pegawai dalam pengerjaan dan penyelesaian tugas yang diterima. Perwakilan BKKBN Provinsi Sumatera Utara memiliki keterbatasan dalam melakukan eksperimen, kebanyakan program yang ada hanya memfasilitasi kabupaten kota.

Meski demikian, anggaran tetap dibutuhkan dalam pekerjaan sehari-hari para pekerja kantor. Adanya anggaran yang dikelola pegawai tentunya turut andil dalam persoalan kejujuran pegawai dalam pengelolaan anggaran. Guna mengurangi minimal penyelewengan dana program, membutuhkan suatu cara atau regulasi untuk menstandarkan dan mengatur penggunaan dana tersebut. Meminimalkan penipuan atau kecurangan karyawan dalam manajemen anggaran dan dapat melakukannya dengan berbagai tingkat kontrol. Dimulai

# JURNAL AKMAMI

## AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi),

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 3 No 2 2022 hal 319- 324

dengan pelaksanaan SPJ, audit, pengujian oleh BKKBN pusat dan pengujian eksternal sebagai BPK. Kejujuran dalam pengelolaan anggaran berkaitan dengan kinerja pegawai. Anggaran yang dikelola dengan sangat baik berdampak pada kinerja pegawai sehingga program berjalan baik dan hasilnya selalu tepat sasaran, berkualitas dan tepat waktu. Hasil sesuai analisis dan pelaksanaan yang dilakukan oleh peneliti, bisa dikemukakan bahwa penggunaan subsector penetapan parameter control, subsector kerjasama, pengendalian penduduk, subsector analisis yang dilakukan oleh subsector- subsector sudah baik dan sesuai dengan tujuan awal realisasinya

### Unsur penghambat kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Perwakilan

Segi usia pegawai. Di bidang KS/PK, KB/KR, dan Latbang terdapat sejumlah pegawai yang mendekati usia pensiun, yang mengakibatkan terhambatnya suatu kinerja dan untuk produktivitasnya juga sedikit berbeda dari beberapa pegawai yang masih muda dan memiliki kemampuan energy yang masih stabil. Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Utara. Kurangnya personel yang memiliki pengetahuan di bidang IT. Adanya beberapa pegawai masih belum paham terhadap IT. Sebab sementara di era 4.0 seluruh pekerjaan merujuk untuk memanfaatkan penggunaan teknologi. Selanjutnya terdapat SDM tidak seluruhnya andal melakukan aktivitas kerja

### KESIMPULAN

Sesuai penjelasan yang telah disampaikan oleh penulis, sehingga bisa disimpulkan:

Hasil penelitian menunjukkan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Provinsi Sumatera Utara pada umumnya sudah baik. Dengan penjelasan yang dapat dibaca dari indikator PRODUCTIVITY, maka kinerja karyawan juga lumayan baik. Tetapi, masih terkendala yang mengakibatkan produktivitas pegawai terhambat, diantaranya pegawai sudah tidak produktif lagi sehingga mengganggu kinerjanya. Begitu dengan hal-hal mempengaruhi kualitas pekerjaan, misalnya pegawai baru mesti banyak belajar agar mendapatkan pengetahuan dan pengalaman sesuai bidang pekerjaannya. Tampilan ketepatan waktu menunjukkan bahwa pegawai memiliki kinerja baik. Sebagian besar pekerjaan mampu selesai tepat pada waktunya. Namun, terkadang juga pekerjaan tidak diselesaikan tepat waktu. Terjadi dikarenakan Badan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara BKKBN merupakan lembaga vertikal yang kegiatannya melibatkan banyak instansi di luar kotamadya yang kegiatan/programnya juga bergantung pada kemauan pemerintah kota untuk melaksanakan kegiatan/program. Kinerja karyawan di industri keuangan sangat baik, tetapi bisa terhambat akibat sumber daya seperti laptop yang lambat

### REFERENSI

Wirawan. 2009. Penilaian Kinerja.

Mangkunegara. 2013.,

Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2015. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.

Prawisentono, Suryadi. 1999. Kebijakan Kinerja Pegawai. Yogyakarta: BPFE.

Rahadi, Dedi Rianto. 2010. Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia. Malang: Tunggal Mandiri Publishing.

**Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)**

**url:** <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 3 No 2 2022 hal 319- 324

- Siagian, Sondang P. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sundari, Sri. 2019. Manajemen Kinerja. Bogor: Universitas Pertahanan.
- Wibowo. 2017. Manajemen Kinerja. Jakarta: Raja Grafindo Persada. <https://m.brilio.net/>  
<https://sumut.bkkbn.go.id/category/datin/>