

ELABORASI ASSESSMENT PEGAWAI DALAM PENINGKATAN KINERJA

Maratus Sholihah^{1*}, Muhlis Madani², Abdi³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aimed to determine the elaboration of employee assessments in improving the performance of the Makassar Social Welfare Education and Training Center (BBPPKS). This study used qualitative research with data sources consisting of primary data and secondary data. Data collection techniques used interview and observation guidelines. Data analysis techniques included data reduction, data presentation, and verification. The results of the elaboration of employee assessment in improving performance, seen from the aspect of quantity of work, showed that employees were able to produce the amount of work in accordance with the SKP (employee performance targets), although sometimes there were still targets that had not been met. Aspects of quality of work, employees provided services in accordance with performance standards and were able to produce community satisfaction. Aspects of job knowledge showed that employees had knowledge and skills regarding work, each level of position were required to meet 20JP (Training Hours). Aspects of creativeness, cooperation, dependability, initiative and personal qualities, it could be seen that employees were able to show various good attitudes and actions according to aspects.

Keywords: *elaboration, assessment, employee performance*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui elaborasi assesment pegawai dalam peningkatan kinerja Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Makassar. Jenis penelitian kualitatif dengan sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara dan observasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Hasil penelitian elaborasi assesment pegawai dalam peningkatan kinerja, dilihat dari aspek quantity of work, yang menunjukkan bahwa pegawai menjalankan tugas mampu menghasilkan jumlah kerja sesuai dengan SKP (sasaran kinerja pegawai), walaupun terkadang masih ada realisasi target yang belum terpenuhi. Aspek quality of work, pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan standar kinerja dan mampu menghasilkan kepuasan masyarakat. Aspek job knowledge, menunjukkan bahwa pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan mengenai pekerjaan, disetiap tingkat jabatan diharuskan memenuhi 20JP (Jam Pelatihan). Aspek creativeness, cooperation, dependability, initiative dan personal qualities terlihat bahwa pegawai sudah mampu menunjukkan berbagai sikap dan tindakan baik sesuai dengan aspek.

Kata kunci: elaborasi, penilaian, kinerja karyawan

* maratussholihah@gmail.com

PENDAHULUAN

Istilah *elaborasi* dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mempunyai definisi ganda. Pertama, pengertian *elaborasi*, yaitu penggarapan yang dilakukan secara tekun dan cermat. Sedangkan, arti kata *elaborasi* dalam bidang biologi, yakni pembentukan zat-zat kompleks yang menjadi bagian dari tumbuh-tumbuhan atau hewan. Secara umum *elaborasi* juga dapat disamakan menggunakan istilah definisi, deskripsi, penjabaran, paparan, menafsirkan dan uraian, hal ini telah diungkapkan oleh Nugraha, (2021). Kegiatan *elaborasi* adalah kegiatan membaca dan menuliskan hasil eksplorasi, mendiskusikan, mendengar pendapat, untuk lebih mendalami sesuatu, menganalisis kekuatan atau kelemahan argumen, mendalami pengetahuan tentang wacana sesuatu, membangun kesepakatan/konvensi melalui aktivitas kooperatif dan kerja sama (kolaborasi), membiasakan objek membaca/menulis, menguji prediksi atau hipotesis, menyimpulkan bersama, dan menyusun laporan atau tulisan, menyajikan hasil kegiatan (Rachman, 2018).

Penjelasan yang lebih rinci mengenai *elaborasi* merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan secara interaktif, inspiratif, dan memotivasi.

Sehingga apabila teori *elaboratif* ini dipraktikkan dalam peninjauan terhadap kinerja pegawai diharapkan pegawai akan mampu memberikan, menyampaikan partisipasi secara aktif dan akan memberikan kesempatan bagi para pegawai dalam mengetahui, menggali serta mengembangkan kreatifitasnya sehingga para pegawai tersebut memiliki kemampuan yang sesuai dengan perkembangan kebutuhan atas jasa pelayanan.

Di organisasi keberhasilan kinerja semata-mata hanya untuk memperoleh, mempertahankan, dan mengembangkan keluaran atau output yang berkualitas, dimana keluaran atau output tersebut disediakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang selalu berubah sesuai dengan tuntutan perkembangan keadaan di masyarakat. Keberhasilan kinerja dalam organisasi itu tidak lain ditentukan oleh keefektifan kerja para pegawai. Oleh karena itu, Seorang pegawai/Aparatur Sipil Negara (ASN) itu dituntut untuk mengetahui, memahami berbagai sesuatu tentang *assessment*. Baik *assessment* tentang dirinya sendiri maupun tentang pegawai yang lain. Dan *assessment* itu harus diketahui oleh pegawai atau Aparatur Sipil Negara (ASN) alasannya karena pada saat pegawai/Aparatur Sipil Negara (ASN)

memberikan pelayanan kepada pelanggan terutama masyarakat diharapkan mereka memberikan pelayanan yang terbaik.

Penilaian (*assessment*) kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan seseorang atau organisasi dalam mencapai misinya. Informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu untuk memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja dapat dilakukan secara terarah dan sistematis.

Melihat dari tujuan diadakannya *assessment* tersebut sebagaimana sesuai Permenpan RB Nomor 3 tahun 2020 tentang Manajemen Talenta ASN, secara garis besar *assessment* mempunyai tujuan untuk dapat menempatkan Pegawai Negeri Sipil ke dalam tempat atau jabatan sesuai kompetensinya, kemudian untuk mempertahankan seseorang yang telah sesuai pada tempat/jabatannya (sesuai antara jabatan dengan kompetensi), menentukan arah pengembangan kompetensi bagi mereka yang masih belum sesuai dan juga melindungi dari politisasi serta kebijakan yang

bertentangan dengan sistem merit (peraturan dan ketentuan) hal ini telah diatur menurut peraturan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, (2020).

Dalam buku manajemen sumber daya manusia membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja, Kinerja merupakan terjemahan dari kata "*performance*" (*job performance*). Secara etimologis *performance* berasal dari kata "*to perform*" yang mempunyai beberapa masukan entries): (1) masukan, menjalankan, melaksanakan; (2) memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar; (3) menggambarkan suatu karakter dalam suatu permainan; (4) mengambarkannya dengan suara atau alat musik; (5) melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab; (6) melakukan suatu kegiatan dalam suatu permainan; (7) memainkan musik; (8) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (Haynes, dalam sinambela, 2012). Namun hanya beberapa yang relevan dengan yang dimaksud dengan kinerja disini, antara lain yaitu: (1) melakukan; (2) memenuhi atau menjalankan sesuatu; (3) melaksanakan suatu tanggung jawab; dan (4) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang. Dari masukan tersebut dapat diartikan bahwa kinerja atau

performance adalah pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan. Dimana definisi ini menunjukkan bahwa kinerja lebih ditekankan pada sebuah proses, sehingga dalam pelaksanaannya dilakukan penyempurnaan-penyempurnaan yang dapat menjadikan bahwa suatu proses penampilan kerja pada hasil pencapaian kerja secara dioptimalkan (Sinambela, 2017).

Menurut Tucunan, dalam Mukhtar & Asmawiyah, (2019) ia mengemukakan kinerja adalah hasil dari suatu proses atau pekerjaan. Setiap karyawan dituntut untuk memiliki kompetensi yaitu kemampuan atau kecakapan melaksanakan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya atau yang dipercayakan kepadanya. Setiap pelaksanaan tugas atau pekerjaan ada suatu kegiatan memproses atau mengubah *input* (masukan) menjadi suatu *output* (keluaran) yang bernilai tambah sebagai produk atau hasil kerja.

Sesuai dengan pendapat tersebut kinerja dalam organisasi adalah penentu keberhasilan suatu proses dari kemampuan, pengetahuan, kecakapan interpersonal maupun kecakapan teknis

dengan arah tujuan yang telah kantor atau perusahaan program dan kerjakan. Banyak sekali perusahaan atau kantor yang mengalami krisis yang serius terhadap pelayanan yang ditawarkan karena para atasan kurang memerhatikan kinerja dari para pegawainya. Sehingga hal ini menimbulkan penilaian dan persepsi yang berkembang di masyarakat buruk atas pelayanan yang diberikan. Apabila kesan-kesan atas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat buruk, tentunya ini akan memengaruhi pula terhadap produktifitas hasil kinerja para pegawai karena kegiatan pelayanan publika akan berkurang dan merosot.

Kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (Aziz, 2018) “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu terutama pegawai untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Untuk mengukur kinerja pegawai masalah yang paling penting

adalah menentukan kriterianya adapun kriterianya, menurut Tucunan dalam Mukhtar & Asmawiyah, (2019) yaitu kuantitas kerja melebihi rata rata karyawan lain, mampu bekerja secara efektif dan efisien, dapat menyelesaikan tugas, bekerja lebih keras dari pada pada yang seharusnya, dapat mencapai target yang telah ditetapkan, memahami tugas yang diberikan, melaksanakan pekerjaan dengan tepat pada waktunya.

Menurut Sutrisno dalam Parawu, (2015) menyebutkan bahwa *assessment* atau penilaian kinerja merupakan sebuah hasil yang diperoleh dari kegiatan-kegiatan dan fungsi-fungsi pekerjaan dalam kurun waktu tertentu dan dituangkan dalam sebuah catatan. Selain itu, menurut Herjuliani, dalam Abdurrahman, (2017) *assessment* atau pengukuran atau penilaian kinerja merupakan suatu proses untuk penetapan pemahaman bersama tentang apa yang akan dicapai, dan suatu pendekatan untuk mengelola dan mengembangkan orang dengan cara peningkatan di mana dan sejauh mana peningkatan tersebut itu.

Menurut Syahyuni dalam Sulandari et al., (2019) menyimpulkan bahwa penilaian kinerja berarti mengevaluasi kinerja pegawai saat ini atau di masa lalu yang relatif standar kerjanya. Penilaian kinerja

mengasumsikan bahwa pegawai memahami apa yang menjadi standar kinerja mereka, dan juga memberikan umpan balik, pengembangan, insentif yang diperlukan untuk membantu orang/pegawai yang bersangkutan menghilangkan kinerja yang kurang baik atau melanjutkan kinerja yang baik. Hal ini seperti menjadikan pilihan kepada pegawai atas perilaku mereka untuk bertanggung jawab atas pekerjaan yang mereka emban. Sehingga dengan adanya *assessment* kinerja ini tentu akan mendorong pegawai meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja maupun perilaku mereka.

Assessment pada Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Makassar harus dilakukan karena untuk menilai kemampuan pelayanan organisasi, prestasi kerja pegawai, dan kepuasan kerja yang yang dihasilkan oleh pegawai sudah terdukung dan terlaksana dengan baik atau belum.

Terdapat hubungan yang erat antara kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja lembaga (*institution performance*). Bila kinerja karyawan atau individu baik maka kemungkinan besar kinerja lembaga, perusahaan, atau organisasi juga baik. Kinerja seorang karyawan akan baik, bila dia mempunyai keahlian (*skill*)

yang tinggi, bersedia bekerja karena digaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian, mempunyai harapan (*expectation*) masa depan lebih baik. Masalah mendasar yang harus ditanggulangi dan dirasa perlu dikembangkan adalah mengenai pemantapan profesionalitas pegawai yang seimbang dengan perkembangan kebutuhan pelayanan. Penelitian ini penting bagaimana pun menyasar pada kinerja pegawai di Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Makassar yang difokuskan pada *assessment* penilaian kerja pegawai untuk dapat mengetahui tingkat keberhasilan kinerja para pegawainya sekaligus dapat dijadikan sebagai pedoman guna mempertahankan, memantau atau meningkatkan kinerja pegawai pada Balai Besar Pendidikan Dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Makassar.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rizki Putri Amelia, Achmad Alim Bachri, Jamaluddin (Amelia et al., 2020) pada tahun 2020 dengan judul Kinerja Pegawai Balai Besar Pendidikan Dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Regional IV Kalimantan. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, metode yang digunakan dalam penelitian ini

adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif menurut Nazir (2003) adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran maupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen kerja pegawai yang masih rendah di Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Regional IV Kalimantan, telah menyebabkan mereka tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang baik. Hal ini disebabkan adanya sebagian pegawai yang belum bekerja secara maksimal. Disisi lain sikap dari para pemimpin dalam memimpin juga memengaruhi kinerja para pegawai, dalam penelitian tersebut juga ditemukan bahwa pemimpin kurang melaksanakan komitmen. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diartikan kuantitas pelayanan terhadap penyelesaian pekerjaan di Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Regional IV Kalimantan, belum teraksana dengan baik.

Penelitian yang kedua dilakukan Mila Muliawati Saptia Juniar Nala, Nastia (Nala & Nastia, 2020) pada tahun 2020 dengan judul Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam

Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Lasalimu Selatan Kabupaten Buton. Berdasarkan hasil penelitian dari analisis teori kinerja menurut Mangkunegara, tanggung jawab kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Kantor kecamatan lasalimu selatan kabupaten buton dapat dikatakan belum berjalan dengan baik. Adanya masalah mengenai kualitas kinerja yang dihasilkan pegawai sudah cukup baik namun belum seluruhnya menghasilkan kualitas sesuai yang diharapkan ini dikarenakan kurang rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya sehingga masih sering adanya kesalahan yang dilakukan oleh pegawai seperti dalam pengetikan surat keterangan dan lain-lain ada kalimat yang

tertinggal yang mengakibatkan tertundanya urusan masyarakat karena surat keterangan tersebut harus diketik ulang oleh pegawai Kecamatan Lasalimu Selatan sehingga hal ini apabila terus terusan terjadi akan menyebabkan kurangnya keluaran atau output yang berkualitas.

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Aini (2019) dengan judul Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif *Good Governance*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang Kec.

Lowokwaru Provisi Jawa Timur memiliki kinerja yang baik, namun masih ada beberapa yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan misalnya pelayanan yang disediakan kurang efektif, sarana dan prasarana yang ada perlu ditingkatkan untuk menunjang pengevaluasian dan kedisiplinan kerja.

Menurut Hasibuan dalam Sulandari, dkk., (2019) mengungkapkan bahwa “penilaian kinerja adalah menilai rasio hasil kerja nyata dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan setiap karyawan. Menetapkan kebijaksanaan berarti apakah karyawan akan dipromosikan, didemosikan, dan atau balas jasanya dinaikkan”. *Assessment* atau penilaian kinerja merupakan faktor penting untuk suksesnya manajemen kinerja. Meskipun penilaian kinerja hanyalah salah satu unsur manajemen kinerja, sistem tersebut penting karena mencerminkan secara langsung rencana strategik organisasi.

Menurut Sundari dalam Parawu, (2015) sebuah organisasi perencanaan strategik meliputi visi, misi dan strategi organisasi. Perencanaan strategis akan membantu organisasi dalam menetapkan tujuan utama dari sebuah organisasi karena dalam perencanaan kinerja akan didesain kegiatan, atau proses yang seperti apakah yang akan

dilaksanakan untuk mencapai tujuan tersebut. Untuk melakukan kegiatan tersebut perlu direncanakan bagaimana menyediakan sumber daya yang diperlukan dan kapan harus dilakukan sehingga tujuan dapat dicapai seperti yang diharapkan.

Pengukuran pencapaian hasil kerja pegawai sangat dibutuhkan oleh organisasi dalam rangka menyusun dan mencapai tujuan rencana strategis (Renstra) kedepannya. Cara yang dilakukan organisasi tersebut secara keseluruhan adalah *performance appraisal* (penilaian performa) meliputi penilaian prestasi kerja, penilaian pelaksanaan pekerjaan dan penilaian kemampuan atau perilaku pegawai.

Sesuai beberapa definisi *assessment* yang telah dikemukakan oleh beberapa para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa *assessment* adalah proses pengumpulan, peninjauan, dan penggunaan informasi untuk tujuan perbaikan kinerja. *Assessment* adalah memberikan umpan balik tentang kinerja dan cara-cara untuk meningkatkan kinerja di masa depan. *Assessment* merupakan implementasi dari berbagai cara dan penggunaan beragam alat penilaian untuk memperoleh informasi tentang sejauh mana potensi pegawai atau ketercapaian tujuan organisasi. Dan juga *assessment*

atau penilaian adalah suatu kegiatan membandingkan atau menerapkan hasil pengukuran untuk memberikan nilai terhadap objek penilaian.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Balai Besar Pendidikan Dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial Makassar. Peneliti memilih tempat tersebut dengan alasan peneliti ingin melihat pegawai dalam menghasilkan kuantitas kerja, kualitas kerja, penerapan pengetahuan kerja, penerapan kreativitas, mengetahui kerjasama, sikap kesadaran dan kepercayaan, inisiatif, integritas pribadi pegawai di Balai Besar Pendidikan Dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial Makassar sehingga peneliti memperoleh data dan informasi yang tepat sesuai dengan kenyataan yang terjadi sekarang dari berbagai pihak yang terkait.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Dalam buku penelitian kualitatif dan kuantitatif. William menyebutkan dalam hal tiga pokok yaitu (1) pandangan-pandangan dasar (axioms) tentang sifat realitas hubungan peneliti dengan yang diteliti, posibilitas penarikan generalisasi, posibilitas dalam membangun jalinan hubungan kausal, serta peranan nilai dalam penilaian, (2) karakteristik pendekatan penelitian kualitatif itu

sendiri, (3) proses yang diikuti untuk melaksanakan penelitian kualitatif. (Hardani et al., 2020). Tipe penelitian adalah studi kasus dengan maksud peneliti mengkaji atau mengungkapkan kasus berdasarkan pada kejadian yang sedang terjadi yaitu berkaitan dengan elaborasi assessment pegawai dalam peningkatan kinerja pegawai di Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Makassar.

Adapun sumber data yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, dimana data primer yaitu data yang diperoleh melalui hasil penelitian secara langsung kepada objek yang akan diteliti, data primer ini didapatkan dengan melalui hasil wawancara terhadap responden yang terkait dengan kinerja pegawai pada Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Makassar. Sedangkan data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari laporan atau dokumen yang berupa dokumen tertulis ataupun gambar yang berkaitan dengan data penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Kepala Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Makassar, pegawai Bagian Arsiparis, pegawai Bagian Pranata Humas dan masyarakat umum penerima

manfaat layanan. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dokumentasi dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Selanjutnya Pengabsahan data dengan menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 1961 melalui SK Mensos No: 102/KKSM/II/1961 telah terbentuk UPT dengan nama Kursus Kesejahteraan Sosial Menengah (KKSM). Selanjutnya tahun 1976 melalui SK Menteri Sosial No: 12/HUK/Kep/IX/1976 tentang Perubahan Nama KKSM berubah menjadi Kursus Tenaga Sosial (KTS). KTS menjadi Balai Diklat Pegawai dan Tenaga Sosial (BDPTS) pada tahun 1996 dengan melalui SK Mensos RI No: 27/HUK/1996.

Pada masa reformasi dan otonomi daerah tahun 1997 dan dilikuidasinya Departemen Sosial berdasarkan Kepres No: 355/M/1999, diganti menjadi Badan Kesejahteraan Sosial (BKSN) melalui Kepres No: 152 tahun 1999. UPT-UPT yang berada di bawah Departemen Sosial dengan berlakunya

otonomi daerah, statusnya sangat bervariasi sebagian diserahkan ke Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota dan sebagian masih tetap di bawah Departemen Sosial termasuk BDPTS Makassar. Dalam rangka peningkatan peran dan fungsi dengan persetujuan Menpan melalui SK No: 135/M.PAN/4/2000, BDPTS ditingkatkan lagi statusnya menjadi Eselon II/A.

Tahun 2003 terjadi perubahan signifikan dengan peran fungsi tidak hanya sebagai pengembangan pelatihan pegawai dan TKSM, tetapi juga menjadi pusat pengkajian masalah sosial, pusat data dan informasi, serta lembaga klinitas konsultasi bagi masyarakat dengan berubahnya nama menjadi Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Makassar melalui SK No: 53/HUK/2003 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial.

Untuk mendapatkan berbagai informasi dan data mengenai kinerja pegawai dalam hal pelayanan, maka penulis melakukan sesi observasi, wawancara, dan dokumentasi kepada beberapa informan yang berkaitan dengan proses *assessment* pegawai dalam peningkatan kinerja pegawai.

Quantity of Work (Kualitas Kerja)

Berdasarkan pernyataan dari informan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Makassar sudah cukup baik. Dengan demikian untuk menunjang keberhasilan kinerja pegawai maka pimpinan sebagai pengawas pelayanan kinerja pegawai lebih mengutamakan konsekuen kinerja yang optimal dan maksimal dengan cara memantau, mengecek/mencocokkan dan melakukan penilaian terhadap perilaku masing-masing pegawai agar output mereka dapat dipertahankan maupun ditingkatkan lagi.

Sejalan dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti, pelayanan yang dilaksanakan pada Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Makassar memang sudah cukup baik, Walaupun ditahun 2021 ini ada realisasi pencapaian target hanya tercapai 50%, ini dapat dilihat dari suksesnya beberapa pelaksanaan pelayanan dan hasil output berupa dokumen yang telah diselesaikan. Namun dalam hal pelayanan kinerja, pegawai telah sesuai berdasarkan SKP (sasaran kinerja pegawai). Walaupun kadang kala ada indikator kinerja yang

belum dapat direalisasikan dengan maksimal akan tetapi, pegawai dalam pemberian layanan sudah melaksanakan pekerjaan dengan penuh tanggungjawab sesuai dengan tupoksi masing-masing.

Quality of Work (Kualitas Pekerjaan)

Berdasarkan pernyataan dari informan hasil wawancara yang dilakukan di Kantor Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial Makassar mengenai kualitas kerja, dalam pelaksanaan pelayanan dimata Masyarakat Sebagian besar mereka berpendapat sudah sangat baik. Kualitas pekerjaan menjadi hal yang penting dan bisa jadi yang paling menentukan dalam keberhasilan pelaksanaan pelayanan, karena ini menyangkut persepsi kualitas kerja pegawai yang optimal dalam memberikan pelayanan dapat memuaskan tercapainya kebutuhan pelanggan.

Sejalan dengan observasi yang dilakukan peneliti, kualitas pelayanan yang dilaksanakan pada Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Makassar memang sudah cukup baik. Masyarakat penerima layanan merasa terpuaskan akan sebuah kebutuhan oleh pelayanan yang telah disediakan.

Pegawai selalu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar yang sudah ditentukan balai, dalam melaksanakan tupoksi mereka jika ada kesalahan pemimpin akan senantiasa mengarahkan, memantau, mengecek/mencocokkan dan melakukan penilaian perilaku kepada masing-masing pegawai agar output mereka dapat dipertahankan maupun ditingkatkan lagi.

Job Knowledge (Pengetahuan Kerja)

Berdasarkan pernyataan dari informan dapat disimpulkan bahwa para pegawai memiliki pengalaman sebagai pengetahuan dan keterampilan mengenai pekerjaan yang ditekuni serta ditunjukkan sebagai kemampuan pegawai dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelayanan. Kemampuan mengenai tanggungjawab kerjanya harus dimiliki agar mampu mengerjakan dan melayani permintaan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara terkait pengetahuan kerja para pegawai dalam pelaksanaan pelayanan, para informan menjawab bahwa pegawai mampu melayani proses pelayanan dengan cukup baik.

Para pegawai dalam memberikan pelayanan, mereka memegang dan menduduki jabatan yang telah sesuai

dengan kualifikasi tanggung jawab dari pekerjaan masing-masing. Mereka ditempatkan di jabatan mereka masing-masing karena sudah sesuai formasi jabatan, latar belakang pendidikan, dan mereka juga sudah mengikuti beberapa pelatihan. Di Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Makassar, para pegawai diberikan kesempatan untuk mengembangkan pendidikan lewat izin belajar dan juga mereka diberi bimbingan teknis/ diklat melalui jabatan mereka. Di setiap tingkat jabatan para pegawai diharuskan memenuhi 20JP (Jam pelatihan) per tahun. Jadi bisa dikatakan masing-masing pegawai bisa menguasai bidang kerjanya.

Dilihat dari pengetahuan kerja para pegawai sudah sangat baik dimata kepala balai dan masyarakat karna pegawai telah mampu menyediakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan permintaan masyarakat.

***Creativeness* (Kreativitas)**

Berdasarkan pernyataan dari informan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Makassar dalam hal kreativitas pegawai cukup baik. Para pegawai bisa dikatakan sudah sangat kreatif.

Gagasan-gagasan mereka saat proses melakukan tindakan atas penyelesaian persoalan sangat beragam, para pegawai senantiasa belajar dari perkembangan teknologi yang ada.

Untuk *creativity* para pegawai, sudah terlihat saat mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan ide/ gagasan baru menjadikan permintaan pelayanan terselesaikan dengan cepat. Berdasarkan Hasil wawancara informan dapat disimpulkan bahwa, hal kreativitas tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar pegawai berusaha untuk memiliki kreativitas yang baik dalam memberikan pelayanan, pegawai mampu memunculkan ide/ gagasan baru.

***Cooperation* (Kerja Sama)**

Berdasarkan pernyataan dari informan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Makassar dalam hal *cooperation* (kerja sama) para pegawai balai dalam pelaksanaan pelayanan dapat dikatakan pegawai sudah bekerjasama sesuai tupoksi masing-masing pegawai. Mengenai respon pegawai dalam hal kebutuhan pelatihan pegawai sudah sangat respon, respon pegawai sangat baik.

Pemberian pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam hal ini menunjukkan bahwa kerjasama antara sesama anggota organisasi terkoordinasi dan berjalan cukup baik. Penilaian masyarakat terkait *cooperation* (kerjasama) pegawai pada Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial Makassar dalam pelaksanaan pelayanan, informan menjawab sangat baik. Karena para pegawai dinilai mampu menjalin kerja sama dalam pelayanan sehingga menghasilkan cara kerja yang terkoordinasi seperti yang telah diharapkan.

Dependability (Kesadaran)

Berdasarkan pernyataan informan mengenai kesadaran para pegawai di Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial Makassar dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dalam menyelesaikan setiap persoalan pelayanan kebutuhan masyarakat disimpulkan bahwa *dependability* atau sikap kesadaran dan kepercayaan dalam hal kehadiran, pegawai sudah memiliki kesadaran akan tanggung jawab masing-masing dan sudah sangat baik.

Pimpinan balai berupaya untuk memberikan contoh tauladan yang baik tentang kesadaran dan kepercayaan

kerja. Wujud dari kesadaran tersebut misalnya keseriusan dalam memberikan pelayanan yang baik, bekerja dengan serius dan penuh empati yang tinggi, berupaya mencapai target kerja yang diharapkan. Kesadaran ini menjadi penting dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Selain itu, jika para pegawai berhalangan akan sesuatu maka pimpinan selalu menyarankan untuk selalu melakukan koordinasi terlebih dahulu.

Berdasarkan hal tersebut dikatakan bahwa kesadaran para pegawai sudah cukup baik walaupun masih ada beberapa pegawai yang merangkap sebagai IRT (Ibu Rumah Tangga) jika ada keperluan, mereka mendelegasikan tugasnya kepegawai lain. Selain itu, karena informan menilai semua pegawai sudah memiliki kesadaran akan tanggung jawab, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara datang tepat waktu dan siap menempati posisi masing-masing sesuai tanggungjawab kerjanya.

Initiative (Semangat)

Berdasarkan pernyataan dari informan dapat disimpulkan bahwa dalam melayani pelayanan, para pegawai setiap melaksanakan kegiatan pelayanan sudah memiliki dan

menunjukkan semangat yang tinggi untuk memperbesar tanggung jawab sesuai tupoksi masing-masing. Ini akan memberikan pengaruh terhadap hasil penilaian pelayanan yang sesuai dengan target yang diharapkan, karena apabila seseorang yang bersemangat dan berdidikasi dalam bekerja akan menghasilkan kepuasan dalam kerja.

Adapun dorongan sikap *initiative* pegawai dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan sesuai dengan tupoksi yaitu diharuskan mencapai angka-angka tersendiri yang dijadikan patokan dalam penilaian berdasarkan beban kerja, apalagi hal ini untuk jabatan fungsional.

Sejalan dengan observasi yang dilakukan peneliti, Semangat kerja pegawai Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial Makassar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik dimata kepala balai dan masyarakat, dari hasil wawancara penilaian informan bahwa pegawai balai mampu menunjukkan semangat kerja dalam melayani masyarakat.

Personal Qualities (Kualitas Pribadi)

Berdasarkan pernyataan dari informan dapat disimpulkan bahwa Jiwa kepemimpinan pegawai yang meliputi kemampuan pegawai Balai Besar

Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial Makassar dalam berhubungan dengan saling mendorong dan mendukung *inisiatif* rekan kerja yang dinilai sudah cukup baik. Wujud *personal qualities* yang dilakukan oleh para pegawai dalam bekerja, atasan selalu mendukung dan mendorong kemampuan, kreatifitas daya pikir dalam membentuk gagasan yang akan mereka sampaikan.

Sejalan dengan observasi yang dilakukan peneliti pelayanan yang dilaksanakan pada Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial Makassar memang sudah cukup baik. Masing-masing pegawai memiliki jiwa kepemimpinan dan integritas pribadi. Kepala balai berupaya memberikan contoh kepemimpinan yang baik kepada bawahan, dengan kesungguhan yang miliki pemimpin bekerja dengan empati yang tinggi, mendukung dan mendorong para pegawai untuk inisiatif agar daya dorong kemajuan dapat terpenuhi secara progresif, kesungguhan dalam memimpin merupakan hal penting dalam mewujudkan prestasi terutama dalam mencapai target kerja sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar pegawai berusaha untuk memiliki *personal*

qualities dalam memberikan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan sudah didasari sikap jujur dan prinsip yang kuat, selama memberikan jasa layanan seperti pelatihan tidak ada perbedaan pelayanan, menolak permintaan pelayanan atau semacamnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan penulis dapat disimpulkan bahwa: Kinerja pegawai Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Makassar dilihat dari dimensi *quantity of work* (kuantitas kerja) kinerja pegawai belum mampu menghasilkan jumlah kerja sesuai dengan yang ditargetkan yaitu ditahun 2021 ini realisasi target yang dapat tercapai sebesar 50%. Namun, pegawai dalam pemberian layanan sudah melaksanakan pekerjaan dengan penuh tanggungjawab sesuai dengan tupoksi masing-masing dan telah sesuai berdasarkan SKP (sasaran kinerja pegawai). Sedangkan jika dilihat dari 7 indikator lainnya seperti *quality of work* (kualitas pekerjaan), *job knowledge* (pengetahuan kerja), *creativity* (kreativitas), *cooperation* (kerja sama), *dependability* (kesadaran), *initiative* (semangat), *personal qualities* (kualitas pribadi) kinerja pegawai sudah cukup

baik dan mencapai tingkat yang optimal.

Dari kesimpulan yang diuraikan diatas, penulis memberikan beberapa saran yang dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak yang bersangkutan yaitu: 1) Pihak Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Makassar untuk senantiasa memperhatikan kinerja pegawai dalam mencapai target *quantity of work*, hal ini terutama untuk bawahannya dalam memberikan pelayanan saat kegiatan pelatihan kepada masyarakat penerima manfaat layanan, bahwa masyarakat tersebut mengungkapkan jika ada satu kali permintaan pelayanan yang belum terpenuhi. Walaupun alasan saat itu dalam waktu penyebaran penyakit covid 19/ musim korona virus. Dan juga untuk pihak balai, mengenai kapasitas/ jumlah peserta dalam pelayanan terkhusus pelatihan diharapkan untuk ditambah lagi sesuai dengan jumlah yang diharapkan oleh masyarakat penerima manfaat layanan, 2) Pihak balai melakukan pemantauan kinerja untuk mempertahankan capaian kinerja pegawai dalam rangka peningkatan kinerja. Delapan aspek seperti *quantity of work, quality of work, job knowledge, creativity, cooperation, dependability, initiative dan personal qualities* untuk senantiasa dievaluasi,

dipantau, dicocokkan dengan SKP (sasaran kinerja pegawai) oleh pimpinan agar pelayanan pegawai sesuai dengan yang ditargetkan dan mencapai kepuasan masyarakat yang maksimal. Selain memerhatikan delapan aspek tersebut diharapkan kapabilitas kegiatan pelatihan untuk ditambah jumlahnya, 3) Sebaiknya pegawai yang sekaligus merangkap sebagai IRT (Ibu Rumah Tangga) lebih meningkatkan kedisiplinan, hadir tepat waktu sesuai aturan yang berlaku agar tugas dan pelayanan dapat berjalan dengan baik tanpa menghambat pekerjaan di kantor.

REFERENSI

- Abdurrahman, J. (2017). Faktor yang Mempengaruhi Evaluasi Kinerja Para Pegawai di Kantor Pemerintahan. *Jurnal Pendidikan*, 6(1), pp. 151–165.
- Aini, N. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), p. 43. <https://doi.org/10.33474/jisop.v1i1.2671>
- Amelia, R. P., Bachri, A. A., & Jamaluddin. (2020). Kinerja Pegawai Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Regional IV Kalimantan. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 6(1), pp. 1–7. <https://doi.org/10.33084/restorica.v6i1.1207>
- Aziz, A. R. (2018). *Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kemandirian Anak Cacat Tuna Netra pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Panti Rehabilitasi Penyandang Cacat Netra Provinsi Sumatera Selatan*. *Journal PPS UNISTI*, 1(1), pp. 11–23. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i1.2>
- Hardani, A. N. H., dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (H. Abadi (Ed.); Cetakaan I). Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). Permenpan RB RI No 3 Tahun 2020 Tentang Manajemen Talenta Aparatur Sipil Negara. 23.
- Mukhtar, A., & Asmawiyah. (2019). Iklim Organisasi Dan Kinerja Karyawan. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 2(2), pp. 245–255. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/658>
- Nala, M. M. S. J., & Nastia, N. (2020). Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Lasalimu Selatan Kabupaten Buton. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 1(1), pp. 33–40. <https://doi.org/10.35326/jsip.v1i1.527>
- Nugraha, J. (2021). Elaborasi adalah Penggarapan secara Tekun dan Cermat, Ini Penjelasannya. Merdeka.Com. <https://www.merdeka.com/jateng/elaborasi-adalah-penggarapan-secara-tekun-dan-cermat-ini-penjelasannya-kl.html>
- Parawu, H. E. (2015). Asesmen Kinerja. Blogspot, 2003, 1. <https://viddleinfo.blogspot.com/2015/12/asesmen-kinerja.html>

- Rachman, T. (2018). Strategi dan peran Guru Pendidikan Agama Islam Dalam Meningkatkan Kualitas Belajar Siswa Mata Pelajaran Fiqih Kelas XI Madrasah Aliyah Nurul Hidayah Lebak Jaha. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 10(2), 10–27.
- Sinambela, L. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja* (Suryani & R. Damayanti (Eds.)). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulandari, N., Rosento, & Marthanti, A. S. (2019). Pengaruh Penilaian Kinerja Pegawai terhadap Promosi Jabatan pada Pengadilan Agama Jakarta Timur. *PERSPEKTIF Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 17(2), 132–144.
- <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/6253>