



KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM PELAYANAN PUBLIK SAAT PANDEMI COVID-19 DI KANTOR BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH (BPKD) KABUPATEN SUMBAWA BARAT

Sami'un

Program Studi Manajemen, Fakultas Budaya, Manajemen, dan Bisnis, Universitas
Pendidikan Mandalika, Jalan Pemuda Nomor 59A, Mataram, Nusa Tenggara
Barat 83125, Indonesia

Email: samiunputra1985@gmail.com

Submit: 03-07-2022; Revised: 11-07-2022; Accepted: 29-07-2022; Published: 30-07-2022

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji secara mendalam tentang kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam pelayanan publik saat pandemi Covid-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Langkah-langkah yang digunakan dalam teknik analisis data yaitu *editing*, klarifikasi data, kemudian penarikan simpulan. Pelayanan saat pandemi tidak sama dengan sebelum Covid-19. Kegiatan bekerja dari rumah selama masa pandemi Covid-19 tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan, karena kegiatan pelayanan yang ada di kantor merupakan pekerjaan yang harus diselesaikan di kantor, bukan di rumah.

Kata Kunci: Pegawai Negeri Sipil, Kinerja, Pelayanan Publik, Covid-19.

ABSTRACT: This study aims to find out and examine in depth the performance of civil servants in public services during the Covid-19 pandemic. The method used in this study is a qualitative research method. The steps used in data analysis techniques are editing, clarifying data, then drawing conclusions. Service during the pandemic is not the same as before Covid-19. Working from home during the Covid-19 pandemic did not go as expected, because service activities in the office are work that must be completed at the office, not at home.

Keywords: Civil Servants, Performance, Public Services, Covid-19.

How to Cite: Sami'un. (2022). Kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam Pelayanan Publik Saat Pandemi Covid-19 di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Kabupaten Sumbawa Barat. *Educatoria : Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 2(3), 194-199. <https://doi.org/10.36312/ejiip.v2i3.114>



Educatoria : Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan is Licensed Under a CC BY-SA [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik, karena terbukti sangat penting manfaatnya (Akhmad, 2016). Suatu lembaga mengingatkan karyawan untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh karyawan (Erawati *et al.*, 2017), maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap, mental, dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas dari pada pelaksanaan pekerjaan



masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini (Hajiriah, 2022). Seorang pegawai atau karyawan akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi dari yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk perusahaan. Kinerja yang baik merupakan keadaan yang diinginkan dalam dunia kerja (Susanty & Baskoro, 2012), seorang karyawan akan memperoleh persentase kerja yang baik bila kinerjanya sesuai dengan standar, baik kualitas maupun kuantitas.

Pegawai negeri sipil adalah ujung tombak pelayanan pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah (Purwanti *et al.*, 2021). Pegawai negeri sipil tentunya harus memiliki etos kerja dan disiplin dalam waktu yang tinggi. Tentunya sesuai dengan sumpah dan janji dari seorang Pegawai Negeri Sipil, maka sudah sepantasnya sebagai abdi Negara harus memiliki disiplin kerja yang baik dalam melaksanakan tugas-tugas yang diemban dengan kinerja yang produktif dan efisien waktu maka akan menghasilkan pelayanan yang maksimal, yang tentunya sangat diharapkan oleh instansi maupun masyarakat sebagai pemilik negeri ini (Daraba, 2015).

Lemahnya kinerja Pegawai Negeri Sipil, dapat berpengaruh buruk terhadap kualitas pelayanan (Botutihe & Nuzlan, 2017), bahkan akan terus berpengaruh terhadap tingkat kehadiran dari para pengabdian masyarakat dan Negara (Maryam, 2016). Bagaimana mungkin seorang Pegawai Negeri Sipil dapat menjalankan tugasnya dengan baik, bahkan tidak memiliki program kerja yang sesuai dengan tugas dan fungsi. Tentunya seorang Pegawai Negeri Sipil yang memiliki disiplin kerja yang tinggi, akan berusaha untuk menghasilkan kinerja yang baik, karena waktu dimanfaatkan sebaik mungkin untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Kesadaran ini kiranya dapat dicapai dengan komitmen yang tinggi terhadap kepentingan organisasi, agar tujuan dapat tercapai sesuai dengan harapan yang diinginkan.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif studi kasus yang mengkaji implikasi Covid-19 terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD), Kabupaten Sumbawa Barat. Penelitian studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaannya berkenaan dengan pencarian penyebab seperti “bagaimana” atau “mengapa” (Nasir, 2013). Studi kasus sering digunakan secara luas dalam penelitian ilmu-ilmu sosial, baik pada disiplin-disiplin tradisional (Sugiyono, 2013). Di samping itu juga digunakan dalam penelitian yang berkaitan dengan perencanaan dan pengembangan kawasan/wilayah, kebijakan, dan ilmu manajemen.

Desain Penelitian

Desain penelitian adalah studi kasus tunggal, karena hanya menguji tentang implikasi Covid-19 terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD), Kabupaten Sumbawa Barat.



Kasus

Pemilihan kasus didasarkan pada pemilihan penelitian yang dimana mengambil kasus tentang laporan RUP dan Realisasi PBJ Tender Tahun Anggaran 2022. Dipilih kasus ini karena banyaknya informasi yang beredar terkait hal tersebut.

Sumber Data

Data Primer

Data berupa hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber atau informan yaitu Pegawai Negeri Sipil. Jadi wawancara yang digunakan dalam penelitian adalah wawancara semi terstruktur. Hal ini dikarenakan di luar dari pertanyaan yang sudah peneliti buat, terkadang untuk mendapatkan jawaban yang diharapkan peneliti mengacu ke beberapa pertanyaan tambahan yang sesuai dengan penelitian.

Hasil Observasi Lapangan

Data sekunder yaitu data-data yang bersumber dari laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang terkait.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu: 1) observasi, yaitu pengumpulan data dengan mengamati proses kegiatan; 2) wawancara mendalam (*indepth interview*), yaitu pengumpulan data dengan melakukan wawancara mendalam terhadap informan kunci; dan 3) dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang berasal dari sumber sekunder berupa dokumen-dokumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Gambaran Lokasi Penelitian

Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) merupakan salah satu kantor di Kawasan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat, yang berlokasi di Kemutar Telu Center (KTC). Sesuai dengan peraturan Bupati Sumbawa Barat Nomor 38 Tahun 2017 tentang rincian tugas, fungsi, dan tata kerja Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD), Kabupaten Sumbawa Barat adalah unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang pengelola keuangan daerah, yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan dengan fungsi penunjang di bidang pengelola keuangan daerah yang dikelola secara tertib, taat peraturan perundang-undangan, efektif, efisien, ekonomis, transparan, dan bertanggung jawab.

Dalam menyelenggarakan tugas Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Kabupaten Sumbawa Barat, mempunyai fungsi: 1) menyusun kebijakan teknis bidang pengelola keuangan daerah; 2) pelaksanaan dukungan teknis bidang pengelola keuangan daerah; 3) pemantauan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis bidang pengelola keuangan daerah; dan 4) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati sesuai tugas dan fungsinya.

Covid-19

Covid-19 merupakan salah satu wabah yang secara umum memberikan dampak buruk pada dimensi manusia, sosial, dan ekonomi suatu Negara. Virus



yang berasal dari Wuhan China ini penyebarannya sangat cepat hampir ke 210 negara, termasuk Indonesia. Pandemi Covid-19 merupakan kejutan besar bagi perekonomian global termasuk Indonesia, terutama ditinjau dari sisi pariwisatanya. Dimana tingkat kunjungan wisata menurun drastis hampir di semua Negara dengan diberlakukannya *social distance* dan *physical distance*. Hal ini mengakibatkan ekonomi mengalami penurunan, setidaknya untuk paruh pertama tahun ini dan mungkin lebih lama jika tindakan penanganan wabah Covid-19 tidak berjalan efektif.

Laporan RUP dan Realisasi PBJ Tender Tahun Anggaran 2022

Tabel 1. Data Laporan RUP dan Realisasi PBJ Tender Dinas Kesehatan.

No.	Program/Kegiatan/ Sub Kegiatan	Pagu (Rp.)	Volume	Lokasi	Nomor dan Tanggal
1	Penyediaan Fasilitas Kesehatan	-	-	-	-
2	Rehabilitasi Pemeliharaan Puskesmas	-	-	-	-
3	Renovasi/Penambahan Ruang	1.634.120.000	1 Paket	Kecamatan Taliwang	Proses Tender
4	Pengadaan Pendukung Fasilitas	-	-	-	-
5	Pengadaan Ambulans Transport	600.000.000	1 Unit	Kecamatan Taliwang	Proses Tender
6	Pengadaan Obat dan Vaksin	-	-	Kecamatan Taliwang	Proses Tender
7	Belanja Obat-obatan	587.574.832	Paket	-	-

Tabel 2. Data Jumlah Realisasi Anggaran.

No.	Uraian	Jumlah Vaksin	Anggaran (Rp.)	Jumlah Terealisasi (Rp.)
1	Dinas Kesehatan Sumbawa Barat	81.891	846.060.000	517.720.000

Pembahasan

Berdasarkan fokus utama dan hasil penelitian mengenai kinerja Pegawai Negeri Sipil pada pelayanan publik saat pandemi Covid-19, dapat diuraikan sebagai berikut:

Produktivitas Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas kerja Pegawai Negeri Sipil masih relatif berbeda. Hal ini disebabkan karena faktor pendidikan dari Pegawai Negeri Sipil itu sendiri, seperti yang disampaikan oleh informan MS 10 yang berharap Pegawai Negeri Sipil harus memiliki *skill* ataupun kreativitas pada saat pertama memberikan sambutan kepada penerima layanan sampai pada saat melaksanakan pelayanan yang dibutuhkan.

Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan menunjukkan kurang maksimal yang diberikan oleh Pegawai Negeri Sipil kepada masyarakat. Masih ada beberapa Pegawai Negeri Sipil yang mengedepankan kepentingan pribadi atau kelompok dalam pemberian



pelayanan kepada masyarakat. Begitu juga faktor kecermatan yang seringkali tidak diperhatikan dengan baik, sehingga menciptakan kesalahan maupun kerusakan administrasi, dan mengakibatkan masyarakat tidak terlayani dengan semestinya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan beberapa hal yang menjadi atensi sebagai berikut: 1) kinerja Pegawai Negeri Sipil di kantor belum sesuai yang diharapkan, karena pelayanan saat pandemi tidak sama dengan sebelum dilanda pandemi Covid-19; 2) ditinjau dari aspek produktivitas kerja, kemampuan kerja Pegawai Negeri Sipil masih relatif berbeda-beda; 3) ditinjau dari aspek kualitas layanan, tingkat kecermatan yang baik bisa menekan tingkat kesalahan dan kerusakan pelayanan administrasi itu sendiri; 4) ditinjau dari aspek responsivitas Pegawai Negeri Sipil belum cukup baik, terkesan melakukan kegiatan pelayanan hanya menurut sudut pandang mereka sendiri, dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil kurang peka terhadap keluhan-keluhan masyarakat, khususnya mengenai respon dalam memberikan pelayanan administrasi dan belum terpenuhinya sarana dan prasarana, seperti ruang kerja; dan 5) ditinjau dari aspek tanggung jawab, Pegawai Negeri Sipil sudah cukup baik dimana hal ini dilihat dari kejelasan prosedur pelayanan, namun dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terkadang masih belum disiplin dalam waktu kerja.

SARAN

Hal yang perlu dilakukan antara lain: 1) pelayanan yang diberikan kepada publik harusnya tetap sama, tidak ada perbedaan pelayanan baik sebelum masa Covid-19 maupun selama masa Covid-19; 2) adanya usaha meningkatkan kemampuan kerja Pegawai Negeri Sipil yang dapat dilakukan dengan mengadakan pelatihan-pelatihan berkaitan peningkatan *skill* dan mengembangkan potensi diri; dan 3) Pegawai Negeri Sipil dalam memberikan pelayanan diharapkan memiliki ketenangan dan kehati-hatian untuk mencermati pelayanan administrasi bagi masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil, sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR RUJUKAN

Akhmad. (2016). Studi Pengembangan Kemampuan Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Jeneponto. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 11-20. <https://doi.org/10.26858/jiap.v6i2.2476>



- Botutihe, N. (2017). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 12(1), 22-41. <http://dx.doi.org/10.31314/pjia.6.1.1-12.2017>
- Daraba, D. (2015). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Rangka Mewujudkan Pemerintahan yang Baik di Kabupaten Takalar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 1-8. <https://doi.org/10.26858/jiap.v5i1.1066>
- Erawati, I., Darwis, M., & Nasrullah, M. (2017). Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. *Jurnal Office : Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 3(1), 13-18. <https://doi.org/10.26858/jo.v3i1.3450>
- Hajiriah, T. L. (2022). Validasi Perangkat *Self Assessment* dan *Peer Review* dalam Pembelajaran Kooperatif Tipe *Numbered Head Together* (NHT). *Panthera : Jurnal Ilmiah Pendidikan Sains dan Terapan*, 2(1), 43-57. <https://doi.org/10.36312/pjipst.v2i1.62>
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6(1), 1-18. <https://doi.org/10.34010/jipsi.v6i1.232>
- Nasir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Purwanti, E., Prihanta, W., & Fauzi, A. (2021). Persepsi Mahasiswa Pendidikan Biologi terhadap Praktikum *Online* dan Perbandingannya dengan Praktikum Tatap Muka. *Biocaster : Jurnal Kajian Biologi*, 1(1), 52-58. <https://doi.org/10.36312/bjkb.v1i1.59>
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Susanty, A., & Baskoro, S. W. (2012). Pengaruh Motivasi Kerja dan Gaya Kepemimpinan terhadap Disiplin Kerja serta Dampaknya pada Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT. PLN (Persero) APD Semarang). *Jurnal Teknik Industri*, 7(2), 77-84. <https://doi.org/10.12777/jati.7.2.77-84>