

KINERJA PEGAWAI PEGADAIAN DI UNIT PEGADAIAN CABANG (UPC) PUTUSSIBAU

Nikodimus

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kapuas Sintang, Jl. Y.C. Oevang Oeray
No. 92, Sintang, Indonesia, email: nangabayan@gmail.com

Abstract: *This study aims to determine the performance of Pegadaian employees at the Putussibau Branch Pawnshop Unit (UPC) in providing services to the public. This research is expected to enrich the body of research on Pegadaian employees' performance at the Putussibau Branch Pawnshop Unit (UPC) in providing services to the public, and is expected to contribute to the Kapuas Hulu Regency Government in particular. This study aims to analyze, describe, and explain in depth various aspects related to the problems and efforts to improve Pegadaian employee service performance at the Putussibau Branch Pawnshop Unit (UPC). This study refers to the characteristics of qualitative and descriptive research, meaning that the researcher will conduct in-depth research on various aspects related to service. Several research subjects have been identified as informants or data sources, including the Head of the Office and staff at the office. The results indicate that the service performance of Pegadaian employees at the Putussibau Branch Pawnshop Unit (UPC) in providing services to the public is quite good, as demonstrated by the employees' commitment and sincerity in carrying out their duties and functions*
Keywords: *Performance, Service.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Kinerja Pegawai Pegadaian di Unit Pegadaian Cabang (UPC) Putussibau dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat dari penelitian ini di harapkan dapat memperkaya khasanah kajian tentang Kinerja Pegawai Pegadaian di Unit Pegadaian Cabang (UPC) Putussibau dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat, serta diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu khususnya. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis, deskripsi dan menjelaskan secara mendalam berbagai aspek yang terkait dengan permasalahan dan upaya - upaya dalam meningkatkan Pelayanan Kinerja Pegawai Pegadaian di Unit Pegadaian Cabang (UPC) Putussibau. Penelitian ini mengacu pada sifat - sifat penelitian kualitatif dan deskriptif yang artinya adalah bahwa peneliti akan melakukan penelitian yang mendalam terhadap berbagai aspek yang terkait dengan Pelayanan Beberapa subjek penelitian yang telah ditentukan sebagai informan atau narasumber data di antaranya adalah Kepala Kantor dan staf yang ada di kantor tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kinerja Pegawai Pegadaian di Unit Pegadaian Cabang (UPC) Putussibau dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat sudah cukup baik dimana hal ini ditunjukkan dengan adanya komitmen dan kesungguhan Pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Kata Kunci: Kinerja; Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam

bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh

instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan penerapan sistem desentralisasi. Kemampuan yang dimiliki oleh pegawai akan menunjang tugas atau pekerjaan yang dilaksanakan akan mencapai hasil yang maksimal. Dalam hal ini pegawai negeri sipil sangat perlu dipupuk dan dipelihara kemampuan yang baik, karena apabila pegawai negeri sipil itu tidak memiliki kemampuan dalam pelaksanaan pekerjaannya maka akan menghambat pelaksanaan tugas yang diberikan, juga menimbulkan akibat-akibat yang buruk terhadap negara dan masyarakat.

Dalam mengembangkan praktik *good governance*, pemerintah perlu mengambil dan menggunakan strategi yang tepat. Luasnya cakupan persoalan yang dihadapi, kompleksitas dari setiap persoalan yang ada, serta keterbatasan sumberdaya dan kapasitas pemerintah dan juga non-pemerintah untuk melakukan pembaharuan praktik *governance*, mengharuskan pemerintah mengambil pilihan yang strategis dalam memulai pengembangan praktik *good governance*. Salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan *good governance* di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik yang mencirikan nilai-nilai yang selama ini melekat pada *good governance*. Pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance* di Indonesia karena pelayanan publik

selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non-pemerintah. Dalam ranah ini terjadi suatu interaksi yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya. Buruknya praktik *governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas. Ini berarti jika terjadi perubahan yang signifikan pada ranah pelayanan publik dengan sendirinya dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga dan masyarakat luas.

Dalam konteks Undang - undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Bentuk pelayanan dibedakan kedalam beberapa jenis, yaitu:

1. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya termasuk di dalamnya dokumen- dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu keluarga.

2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan dan lain sebagainya.

Kemampuan yang relatif baik juga harus disejalankan dengan pendidikan khusus atau kecakapan tambahan (kemampuan teknis fungsional) agar mereka mampu bekerja secara teknis sesuai dengan kebutuhan yang ada di dalam pekerjaan. Keberadaan suatu organisasi akan lebih efektif sangat tergantung dari kemampuan pegawai atau sumberdaya manusia yang ada, untuk itu disamping pendidikan formal Unit Pegadaian Cabang (UPC) Putussibau juga dituntut meningkatkan kemampuan melalui pendidikan teknis tambahan sebagai suatu keahlian yang harus dimiliki. Dengan jumlah wilayah yang begitu luas maka kemampuan SDM yang ada di Unit Pegadaian Cabang (UPC) Putussibau harus mampu melakukan pelayanan kepada masyarakat yang ada di Unit Pegadaian Cabang (UPC) Putussibau.

Dari gejala tersebut diketahui bahwa proses pelayanan Unit Pegadaian Cabang (UPC) Putussibau belum berjalan secara optimal. Sehingga penulis mengangkat sebuah judul penelitian mengenai " Kinerja Pegawai

Pegadaian di Unit Pegadaian Cabang (UPC) Putussibau "

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Diskritif Kualitatif, teknik setelah data diperoleh dari observasi dan wawancara data yang telah dikumpulkan kemudian diuraikan, dikelompokkan, dan dikategorikan selanjutnya dianalisis dan setelah data yang diperoleh di analisis kemudian data yang diperoleh tersebut peneliti simpulkan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kemampuan kerja pegawai merupakan faktor mendasar yang perlu dimiliki oleh seseorang pegawai, pegawai yang mempunyai kemampuan kerja yang baik akan membuat pegawai tersebut berbeda dengan seorang pegawai yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja. Daya pikir intelegensi hanya merupakan salah satu faktor yang membentuk kemampuan seseorang, berdasarkan tingkat pendidikan yang pada tahap selanjutnya peneliti melihat sudah mampu atau optimal dalam melaksanakan tanggungjawab pekerjaannya. Dan jika dilihat dari aspek pengalaman kerja, juga telah mendukung kemampuan kerja pegawai tersebut. Namun juga ada hal-hal lain yang ikut mempengaruhi kemampuan tersebut yang harus diperhatikan.

Secara etimologi, kata kinerja berarti suatu yang hendak dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja. Dalam *Dictionary Contemporary*

English Indonesia, istilah kinerja digunakan bila seseorang menjalankan suatu proses dengan terampil sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang ada.

Samsudin (2005:159) menyebutkan bahwa: Kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan.

Sementara menurut Sedarmayanti (2001:50) bahwa: "Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja". Menurut Gomes (12013 : 159-160), kinerja sering dihubungkan dengan tingkat produktivitas yang menunjukkan resiko input dan output dalam organisasi. Kinerja bahkan dapat dilihat dari sudut performansi dengan memberikan penekanan pada nilai efisiensi yang dikaitkan dengan kualitas output yang dihasilkan oleh para pegawai berdasarkan beberapa standar yang telah ditetapkan sebelumnya oleh organisasi yang bersangkutan. Adapun definisi kinerja menurut Dharma (2013 : 1) "kinerja atau prestasi kerja adalah suatu yang dihasilkan atau produk atau jasa yang dihasilkan atau yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok orang". Untuk dapat melakukan penilaian terhadap efektivitas atau kinerja ini,

Pegawai negeri sipil sebagai aparatur Negara mempunyai peranan dan fungsi yang sangat penting dalam pemberian pelayanan kepada

masyarakat, hal ini tentu saja mensyaratkan agar setiap pegawai harus mempunyai kemampuan kerja yang tinggi, terampil, punya keahlian dan sikap yang baik serta mampu untuk melaksanakan misi, visi, dan menyelenggarakan tugas dan fungsi organisasi serta menjalankan aktifitas operasional organisasi yang menjadi tanggung jawabnya dengan baik, semua ini ditujukan agar pegawai menjadikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Untuk itu perlu dilakukan upaya perbaikan dan peningkatan kemampuan aparatur Negara agar tercipta aparatur pegawai negeri sipil yang berkualitas, efisien, dan profesional. Hal ini juga sejalan dengan perubahan-perubahan yang terjadi sebagai hasil dari pembangunan dan sebagai akibat dari perubahan eksternal pada tingkat regional dan global. Bahkan kecendrungan umum dalam perubahan ekonomi juga melahirkan tuntutan mengenai perlunya pegawai negeri sipil yang lebih profesional, terampil, terbuka dan berorientasi kepada pelayanan masyarakat.

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kantor Unit Pegadaian Cabang (UPC) Putussibau, diketahui bahwa dukungan kinerja perangkat Kecamatan Belimbing masih kurang terutama dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat. Dijelaskan oleh Kepala Unit Pegadaian Cabang (UPC) Putussibau bahwa faktor penyebab salah satunya ialah tingkat kemampuan dan pengetahuan pegawai tersebut yang masih kurang memahami proses

administrasi, terutama dalam bentuk administrasi pelayanan kepada masyarakat. lebih lanjut di jelaskan oleh Kepala Unit Pegadaian Cabang (UPC) Putussibau sarana dan prasanana yang ada di Kantor Kepala Unit Pegadaian Cabang (UPC) Putussibau juga masih kurang, namun pihaknya terus berupaya berbenah untuk melengkapi sarana dan prasaran yang masih kurang. Dikatakan oleh Kepala Cabang. Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Kantor Cababg UPC Putusibau mengatakan terkait pelayanan proses Pelayanan sangat baik sekali, peran serta masyarakat untuk proses pelayanan dilihat dari tingkat kesadaran masyarakat sangatlah tinggi. Upaya yang terus dilakukan oleh pihak kantor, dengan melakukan sosialisasi dan koordinasi kepada masyarakat unsur Desa para tokoh masyarakat terkait dengan proses pelayanan kepada masyarakat terkhusus masyarakat dikapuas hulu.

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Salah Seorang staf di bagian pelayanan di ketahui bahwa, dilingkungan kinerja di Kantor Unit Pegadaian Cabang (UPC) Putussibau belum terlalu maksimal. sehingga masih banyak yang harus di benahi didalam dunia Pegawai yang ada di Kantor Cabang terutama dalam proses pelayanan kepada masyarakat masih banyak kekurangan. hal ini terlihat dalam kekompakan dalam proses pekerjaan di kantor itu sendiri. Lebih lanjut dijelaskan staf di bagian pelayanan, bahwa di sisi lain dukungan

kinerja pegawai para pegawai sangatlah penting agar dalam proses pelayanan kepada masyarakat tidaklah hanya membebenkan kepada pimpinan yang menanganinya saja, di paparkan oleh staf bagian pelayanan kendala yang sering terjadi ialah kurangnya sarana dan prasarana dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat,

KESIMPULAN DAN SARAN

Kinerja Pegawai Pegadaian di Kantor Unit Pegadaian Cabang (UPC) Putussibau dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Masalah kualitas SDM Kantor Unit Pegadaian Cabang (UPC) merupakan masalah penting dalam pelaksanaan Pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan SDM Kantor Unit Pegadaian Cabang (UPC) Putussibau merupakan hal mendesak harus dilakukan,

Saran Agar kedepannya pihak Kecamatan lebih meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Reformasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Dharma (1991 : 1) Dharma.2013. *Metodologi Penelitian Keperawatan (Panduan Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian)*. Jakarta Timur : CV. Trans Info Media.

Samsudin (2005:159). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung Pustaka Setia.*

Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Mandar Maju. Bandung.*

Gomes (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik.* Jakarta: Raja Grafindo Persada

Dokumen dalam Website

TransCanada. (2006). *Annual report.* Retrieved from http://www.transcanada.com/investor/annual_reports/2006/media/pdf/TransCanada_2006_Annual_Report.pdf

Buku Terjemahan

Mancusa, S., & Viola, A. (2015). *Brilliant green: the surprising history and science of plant intelligence* (J. Benham, Trans.). Washington, DC: Island Press.