BAB III

HASIL KEGIATAN DAN PEMBAHASAN KKL

3.1 Hasil Kegiatan KKL

Selama melaksanakan KKL di Diskominfo Provinsi Jawa Barat, banyak sekali kegiatan-kegiatan yang penulis lakukan. Semua kegiatan penulis lakukan berdasarkan instruksi dari pembimbing di Diskominfo Provinsi Jawa Barat. Namun ada pula beberapa kegiatan yang dilakukan secara fleksibel sesuai dengan situasi dan kondisi dimana penulis dibutuhkan untuk membantu bapak dan ibu aparatur Diskomifo lain seperti memfotocopy pekerjaan-pekerjaan, membantu membuatkan surat-surat, mengetikkan beberapa data, sampai dengan hal-hal yang berhubungan dengan judul Laporan KKL penulis yaitu mengenai masalah kinerja pegawai seperti menilai dan memverifikasi Instrumen Pengukuran Kinerja Pegawai.

Kurang lebih kegiatan yang penulis laksanakan selama pelaksanaan KKL di Diskominfo Provinsi Jawa Barat adalah sebagai berikut :

1. Memeriksa dan memverifikasi Instrumen Pengukuran Kinerja Pegawai Diskominfo Jabar periode bulan Januari 2012 sampai Juni 2012.
2. Memasukkan nilai dari Instrumen Pengukuran Kinerja Pegawai Diskominfo Jabar ke dalam file Ms.Excel periode bulan Januari 2012 sampai Juni 2012.
3. Membuat daftar evaluasi penilaian Instrumen Pengukuran Kinerja Pegawai Diskominfo Jabar periode bulan Januari 2011 sampai Desember 2011 dan periode bulan Januari 2012 sampai Juni 2012.
4. Membantu menjawab pertanyaan dari Kemenpan seputar masalah kinerja pegawai.
5. Membantu membuat kuisioner sikap dan perilaku pegawai dalam pelayanan publik.

Penulis melaksanakan KKL dimulai pada tanggal 9 Juli 2012 sampai 31 Juli 2012. Diawali pada hari pertama pelaksanaan KKL, penulis tiba di kantor Diskominfo Provinsi Jawa Barat pukul 08.00. Penulis tidak mengikuti apel pagi pada hari pertama karena tidak ada kewajiban bagi peserta KKL untuk mengikuti apel pagi. Hari pertama merupakan hari perkenalan penulis dengan para aparatur Diskominfo Provinsi Jawa Barat. Ditemani oleh pembimbing instansi KKL, penulis mulai diperkenalkan mengenai apa saja pekerjaan-pekerjaan yang biasanya dikerjakan para aparatur khususnya di Bagian Umum dan Kepegawaian, bagian dimana penulis akan ditempatkan selama pelaksanaan KKL.

Setelah perkenalan, penulis mendapatkan tugas pertama yaitu membantu pembimbing instansi KKL memeriksa dan memverifikasi Instrumen Pengukuran Kinerja Pegawai Diskominfo Provinsi Jawa Barat.

Instrumen adalah suatu alat yang memenuhi persyaratan akademis, yang dapat dipergunakan sebagai alat untuk mengukur suatu objek ukur atau mengumpulkan data mengenai suatu variable. Instrumen memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan mutu suatu penelitian, karena validitas atau kesahihan data yang diperoleh akan sangat ditentukan oleh kualitas atau validitas instrumen yang digunakan, di samping prosedur pengumpulan data yang ditempuh. Hal ini mudah dipahami karena instrumen berfungsi mengungkapkan fakta menjadi data, sehingga jika instrumen yang digunakan mempunyai kualitas yang memadai dalam arti valid dan reliabel maka data yang diperoleh akan sesuai dengan fakta atau keadaan sesungguhnya di lapangan. Sedangkan jika kualitas instrumen yang digunakan tidak baik dalam arti mempunyai validitas dan reliabilitas yang rendah, maka data yang diperoleh juga tidak valid atau tidak sesuai dengan fakta di lapangan, sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang keliru.

Instrumen Pengukuran Kinerja Pegawai Diskominfo Provinsa Jawa Barat itu sendiri berupa angket yang dibagikan setiap bulannya yang berisi penilaian kinerja individu aparatur dalam sebulan. Instrumen Pengukuran Kinerja akan dibagikan kepada tiap-tiap kepala bagian yang ada di

Diskominfo Provinsi Jawa Barat, seperti Bagian Umum dan Kepegawaian, Bagian Perencanaan dan Program, Bagian Keuangan, Bidang Pengolahan Data Elektronik, Bidang Telematika, Bidang Pos dan Telekomunikasi, dan Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi.

Dalam Instrumen Pengukuran Kinerja terdapat kolom keterangan untuk pejabat yang menilai dan pejabat yang dinilai. Untuk pejabat yang menilai terdapat nama, NIP, pangkat/golongan, jabatan, dan unit kerja. Kolom ini akan diisi keterangan tentang pejabat yang menilai, yaitu Kepala Sub Bagian (Kasubag) masing-masing bagian yang ada di Diskominfo Provinsi Jawa Barat. Kemudian kolom berikutnya berisi nama, NIP, pangkat/golongan, jabatan, dan unit kerja dari aparatur yang berada di dalam bagian tersebut, atau dengan kata lain aparatur yang dibawahi oleh Kasubag tersebut. Setelah itu pada bagian akhir kolom keterangan terdapat pula kolom tugas pokok pejabat yang dinilai.

Terdapat dua penilaian di dalam Instrumen Pengukuran Kinerja Pegawai Diskominfo Provinsi Jawa Barat. Yang pertama penilaian berdasarkan perilaku kerja dan yang kedua penilaian berdasarkan prestasi kerja.

Pada bagian penilaian yang pertama (A) yaitu penilaian berdasarkan perilaku kerja, terdapat lima aspek yang dinilai. Yang pertama mengenai kehadiran terlambat tanpa ijin. Apabila keterlambatan 0 (nol) jam dalam satu bulan maka nilainya 7,5. Apabila keterlambatan kurang dari 2 jam dalam 1 bulan maka mendapat nilai 5,5. Keterlambatan 2 sampai 4 jam dalam 1 bulan mendapat nilai 3,5. Keterlambatan lebih dari 4 sampai 7 jam 30 menit dalam 1 bulan mendapat nilai 1,5. Dan yang terakhir apabila keterlambatan lebih dari 7 jam 30 menit dalam 1 bulan maka mendapat nilai 0.

Aspek kedua yang dinilai yaitu pulang lebih cepat tanpa ijin. Pulang lebih cepat 0 (nol) jam dalam 1 bulan mendapat nilai 7,5. Pulang lebih cepat kurang dari 2 jam dalam 1 bulan mendapat nilai 5,5. Kemudian berturut-turut pulang lebih cepat 2 sampai 4 jam dalam 1 bulan, 4 sampai 7 jam 30 menit dalam 1 bulan, dan lebih dari 7 jam 30 menit dalam sebulan mendapat nilai masing-masing 3,5, 1,5, dan 0.

Aspek ketiga yang dinilai dari perilaku kerja yaitu aspek tidak masuk kerja tanpa ijin. 0 hari dalam 1 bulan mendapat nilai 10, 1 hari dalam 1 bulan mendapat nilai 2,5, 2 hari dalam 1 bulan mendapat nilai 1, dan tidak masuk kerja lebih dari 2 hari dalam 1 bulan mendapat nilai 0.

Keempat yaitu tidak melaksanakan tugas / perintah kedinasan dari atasan tanpa alasan. Apabila 0 kali dalam satu bulan maka mendapat nilai 15, 1 kali dalam 1 bulan mendapat nilai 5, 2 kali dalam 1 bulan mendapat nilai 2,5, 3 kali dalam 1 bulan mendapat nilai 1, dan diatas 3 kali dalam 1 bulan mendapat nilai 0.

Aspek kelima yang dinilai dari perilaku kerja adalah dikenai hukuman disiplin sesuai PP No. 53 Tahun 2010. Apabila tidak mendapat hukuman disiplin maka mendapat nilai 20. Apabila mendapat hukuman disiplin berupa teguran lisan maka mendapat nilai 15. Apabila mendapat hukuman disiplin berupa teguran tertulis mendapat nilai 10. Mendapat teguran berupa pernyataan tidak puas secara tertulis nilainya 5, dan yang terakhir mendapat hukuman disiplin sedang mendapat nilai 0.

Terdapat kurang lebih 41 Instrumen Pengukuran Kinerja Pegawai Diskominfo Provinsi Jawa Barat. Tugas penulis disini adalah memeriksa apakah nilai yang diisi sudah benar dengan kenyataan yang sebenarnya dengan cara mencocokkan data yang didapat dari pembimbing instansi KKL. Data-data tersebut antara lain rekapan mengenai keterlambatan datang ke kantor, rekapan pegawai yang pulang lebih cepat tanpa ijin, rekapan ketidakhadiran pegawai tanpa ijin, dan rekapan pegawai yang tidak melaksanakan tugas / kedinasan dari atasan. Apabila ada nilai yang tidak sesuai dengan data tersebut, maka penulis akan membenarkan dengan cara memberi nilai yang sesungguhnya sesuai data yang ada. Dan kemudian apabila nilai-nilai yang disiisi sudah benar maka penulis melanjutkan dengan menginput nilai-nilai dari instrument tersebut ke dalam file Ms.Excel yang telah disediakan.

Dari kelima aspek di atas dapat penulis simpulkan semakin besar nilai yang didapat maka semakin baik perilaku kerja aparaturnya. Hal

tersebut dapat terlihat pada kolom paling bawah penilaian perilaku kerja, yang merupakan total nilai dari kelima aspek yang telah dinilai.

Bagian penilaian yang kedua (B) adalah penilaian berdasarkan prestasi kerja. Pada bagian ini penilaian berdasarkan tiga aspek yaitu berdasarkan pelaksanaan tugas pokok, pelaksanaan tugas tambahan, dan ketepatan waktu penyampaian laporan harian. Sama seperti pada bagian penilaian yang pertama, pada bagian kedua ini juga berisi nilai-nilai sesuai yang dikerjakan aparatur secara individu.

Dalam pelaksanaan tugas pokok, apabila melaksanakan aktifitas kegiatan yang merupakan tugas pokok sebanyak 21 hari atau lebih dalam 1 bulan maka mendapat nilai 30. Apabila melaksanakan aktifitas kegiatan yang merupakan tugas pokok sebanyak 20 hari dalam 1 bulan mendapat nilai 20. Melaksanakan aktifitas kegiatan yang merupakan tugas pokok sebanyak 19 hari dalam 1 bulan mendapat nilai 10. Dan apabila melaksanakan aktifitas kegiatan yang merupakan tugas pokok sebanyak 18 hari dan 17 hari atau kurang dalam 1 bulan, masing-masing akan mendapat nilai 5 dan 0. Tentu saja dalam mengisikan nilai-nilai tersebut harus dicocokkan dengan rekapan data yang sudah ada pada masing-masing Kasubag. Demikian halnya dengan aspek penilaian yang kedua yaitu pelaksanaan tugas tambahan.

Aspek yang ketiga yang dinilai pada prestasi kerja adalah ketepatan waktu penyampaian laporan harian. Apabila dalam penyampaian laporan harian tanggal 1 pada bulan berikutnya maka mendapatkan nilai 5. Apabila penyampaian laporan harian pada tanggal 2, 3, 4 , dan 5 atau lebih pada bulan berikutnya maka akan mendapatkan nilai secara berturut-turut masing-masing 4, 3, 2, dan 1. Hal ini juga dillihat dari data penyampaian laporan harian yang didapat dari bagian Umum dan Kepegawaian.

Pada kolom paling bawah dari penilaian berdasarkan prestasi kerja terdapat kolom jumlah penilain. Dari penilaian A dan B maka dapat dihitung berapa jumlah proporsi tambahan penghasilan individu pegawai. Untuk lebih jelasnya mengenai Instrumen Pengukuran Kinerja Pegawai tersebut penulis telah melampirkan bentuk dari Instrumen Pengukuran Kinerja pada lembar

lampiran laporan KKL ini. Penulis meneruskan pekerjaan menilai dan memverifikasi Instrumen Pengukuran Kinerja tersebut untuk bulan Januari sampai bulan Juni 2012. Kurang lebih dalam seminggu penulis menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Pada minggu kedua, penulis diminta untuk membantu membuat daftar evaluasi penilaian Instrumen Pengukuran Kinerja. Yaitu, dari Instrumen Pengukuran Kinerja Pegawai yang sudah dinilai dan diverifikasi serta dimasukkan ke dalam Ms.Excel dari bulan Januari sampai Juni 2012, kemudian penulis membuatkan data aparatur-aparatur yang Instrumen Pengukuran Kinerja Pegawainya belum diisi dan data-datanya masih kurang lengkap, seperti masih ada aparatur yang belum melampirkan laporan pelaksanaan tugas tambahannya pada Instrumen Pengukuran Kinerja Pegawainya, adanya Instrumen Pengukuran Kinerja Pegawai yang belum ditanda tangan oleh Kasubag maupun oleh pejabat yang dinilai. Penulis mengetikkan nama-nama aparatur tersebut ke dalam file Ms.Word beserta data apa yang belum lengkap dan kemudian diprint lalu dibagikan kepada aparatur yang Intrumen Pengukuran Kinerja Pegawainya belum lengkap tersebut untuk selanjutnya dilengkapi.

Selain membuat daftar evaluasi Instrumen Pengukuran Kinerja bukan Januari sampai Juni 2012, penulis juga diminta melanjutkan membuat daftar evaluasi untuk bulan Januari sampai Desember 2011. Pekerjaan tersebut penulis selesaikan kurang lebih dalam waktu 1 minggu.

Pada minggu terakhir pelaksanaan KKL, penulis mendapat tugas yang baru, yaitu membantu pembimbing instansi KKL dalam menjawab pertanyaan dari Kemenpan. Kemenpan mengirimkan surat dan berkas berupa sejumlah pertanyaan menyangkut kinerja aparatur suatu instansi pemerintah serta syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam hal meningkatkan kinerja aparatur. Menurut penulis surat dan berkas tersebut dikirimkan Kemenpan untuk seluruh Instansi pemerintah yang berada di level Provinsi. Selain berupa pertanyaan-pertanyaan, Kemenpan juga meminta data-data mengenai instansi terkait. Seperti misalnya apakah terdapat dasar pelaksanaan tugas-tugas pokok pegawai. Apabila ada Kemenpan meminta

untuk dilampirkan. Surat dan berkas dari Kemenpan tersebut selanjutnya harus dikirimkan kembali ke Kemenpan beserta jawaban dan lampirannya.

Dan kegiatan terakhir yang penulis lakukan sebelum berakhirnya masa pelaksanaan KKL di Diskominfo Jawa Barat adalah membantu membuatkan kuisioner mengenai sikap dan perilaku pegawai Diskominfo dalam melaksanakan pelayanan publik. Pembuatan kuisioner ini masih berhubungan dengan perintah dari Kemenpan. Yang mana Kemenpan menanyakan apakah Diskominfo Jawa Barat sudah melakukan penelitian berupa menyebarkan angket/kuisioner kepada masyarakat untuk mengetahui sejauh mana kinerja aparatur Diskominfo Provinsi Jawa Barat menurut masyarakat selaku yang menerima pelayanan publik.

Kuesioner merupakan sebuah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden. Dengan kuesioner kita dapat mengetahui keadaan atau data pribadi seseorang, pengalaman atau pengetahuan dan lain-lain yang dimilikinya. Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data atau informasi yang dioperasionalisasikan ke dalam bentuk item atau pertanyaan. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variable-variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal yang penting . Tujuan penyusunan kuesioner adalah untuk memperbaiki bagian-bagian yang dianggap kurang tepat untuk diterapkan dalam pengambilan data terhadap responden.

Kuisioner dapat didefinisikan sebagai daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh periset untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan.

Dalam hal membuat kuisioner ini, penulis memberikan masukan-masukan pertanyaan apa saja yang akan dicantumkan dalam kuisioner tersebut agar tujuan disebarkan kuisioner tersebut nantinya akan tercapai. Setelah menentukan pertanyaan-pertanyaan apa saja yang akan dicantumkan, penulis kemudian mengetikkan kuisioner tersebut. Setelah itu dibagikan kepada seluruh peserta KKL yang berada di Diskominfo Provinsi Jawa Barat dan sebagian lagi dibagikan kepada masyarakat yang kebetulan

mengunjungi Diskominfo Provinsi Jawa Barat selaku responen pengisian kuisioner tersebut.

3.2 Pembahasan KKL

3.2.1 Faktor Individu Aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Jawa Barat

Kinerja individu merupakan suatu hasil kerja aparatur yang dilihat dari segi kuantitas maupun kualitas berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Kinerja individu akan tercapai apabila didukung oleh kemampuan dan keahlian, latar belakang, dan demografi.

Faktor individu aparatur dalam melaksanakan tugasnya dipengaruhi oleh faktor demografi yaitu meliputi usia dan pendidikan, yang dapat diuraikan sebagai berikut :

Pertama, usia aparatur Diskominfo Provinsi Jawa Barat yang dapat dilihat dari tahun kelahiran aparatur yang tercantum pada Nomor Induk Pegawai (NIP) dalam Daftar Urutan Kepangkatan Pegawai Negeri Sipil Diskominfo Provinsi Jawa Barat tahun 2012 yang telah penulis lampirkan pada lembar lampiran laporan KKL ini, dalam melaksanakan tugasnya rata-rata berusia di atas 30 tahun. Sehingga secara umum telah memiliki pengalaman dalam bekerja walaupun masih dibantu oleh aparatur yang usianya lebih muda. Hal tersebut berpengaruh dalam melaksanakan pekerjaannya. Aparatur Diskominfo Provinsi Jawa Barat yang berusia di atas 30 tahun maupun di bawah usia 30 tahun dalam melaksanakan tugasnya mempunyai kemampuan dalam beradaptasi dengan penggunaan atau aplikasi system komputer yang standar seperti Ms. Office World, Excel dan Power Point. Aplikasi tersebut sudah dipelajari semasa sekolah maupun di tingkat Perguruan Tinggi sehingga dalam pelaksanaan aplikasi para aparatur rata-rata tidak terlalu sulit dalam melaksanakan tugasnya.

Namun berdasarkan hasil observasi penulis selama pelaksanaan KKL di Diskomnfo Provinsi Jawa Barat masih terdapat beberapa aparatur yang berusia di atas 30 tahun mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi sistem komputer yang standar tersebut. Seperti misalnya ada salah

satu aparatur yang meminta bantuan penulis untuk mengetikkan sebuah surat dengan format tertentu. Aparatur tersebut tidak tahu cara mengatur *margin* suatu lembar pengetikkan dan masih bingung dalam mengubah pengaturan spasi.

Kedua, pendidikan aparatur. Dengan pendidikan yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil diharapkan dapat berupa investasi sumber daya manusia dan hasilnya dapat diperoleh untuk beberapa tahun kemudian. Kemampuan kecerdasan seseorang aparatur dapat dilihat dari segi pendidikannya. Pendidikan merupakan faktor penting dalam meningkatkan sarana mutu sumber daya manusia (aparatur). Melalui pendidikan dan pelatihan aparatur dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka yang selanjutnya akan terlihat hasilnya pada peningkatan produktivitas aparatur dalam melaksanakan tugasnya.

Tingkat pendidikan yang paling dominan yang dimiliki aparatur Diskominfo Provinsi Jawa Barat berdasarkan data yang penulis peroleh dari Daftar Urutan Kepangkatan Pegawai Negeri Sipil Diskominfo Provinsi Jawa Barat tahun 2012 rata-rata merupakan lulusan S1. Dari total 98 aparatur yang ada di Diskominfo Provinsi Jawa Barat yang merupakan lulusan S2 ada 24 aparatur, lulusan S1 29 aparatur, D3 12 aparatur, dan yang hanya lulusan SMA sederajat 24 aparatur. Menindak lanjuti hal tersebut, bahwa tingkat pendidikan yang dimiliki oleh aparatur Diskominfo Provinsi Jawa Barat dapat menjadi penilaian baik atau tidaknya kinerja yang dihasilkan aparatur berdasarkan pendidikannya. Hal ini berpengaruh terhadap kinerja aparatur dimana dengan rata-rata aparatur merupakan lulusan S1 berarti telah memperoleh ilmu dan pengetahuan yang lebih dari cukup yang kemudian dapat diaplikasikan dalam dunia kerja yaitu sebagai pelayan masyarakat. Meskipun demikian, masih pula terdapat aparatur Diskominfo Provinsi Jawa Barat yang pendidikan terakhirnya D3 dan SMA. Hal tersebut tidak menjadi masalah karena aparatur di Diskominfo Provinsi Jawa Barat menduduki jabatan yang sesuai dengan kemampuan yang mereka peroleh dari pendidikan terakhir yang mereka tempuh. Kalaupun ada aparatur yang berpendidikan terakhir rendah tetapi menduduki jabatan atau posisi yang

lebih tinggi dari aparatur yang berpendidikan terakhir S1 hal tersebut dikarenakan aparatur tersebut dianggap memang berkompeten dan telah melalui pelatihan-pelatihan tertentu sesuai jabatan atau posisi yang akan ia duduki.

Tujuan diadakannya pendidikan dan pelatihan pada umunya dalam rangka pembinaan terhadap tenaga kerja atau pegawai adalah :

a. Meningkatkan kepribadian dan semangat pengabdian kepada organisasi dan masyarakat.
b. Meningkatkan mutu dan kemampuan, serta keterampilan baik dalam melaksanakan tugas maupun kepemimpinanya.
c. Melatih dan meningkatkan mekanisme kerja dan kepekaan dalam melaksanakan tugas.
d. Meningkatkan ilmu pengetahuan dan keterampilan kerja.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun tentang pendidikan dan pelatihan jabatan pegawai negeri sipil. Di Indonesia membedakan jenis diklat bagi pegawai negeri sipil yang merupakan persyaratan untuk diangkat sebagai pegawai negeri sipil yang disebut pendidikan dan pelatihan prajabatan pendidikan dan pelatihan dari jabatan yang terdiri dari :

1. Pendidikan dan pelatihan struktural.
2. Pendidikan dan pelatihan fungsional.
3. Pendidikan dan pelatihan teknis.

Pendidikan dan pelatihan yang baik sangat diperlukan agar proses pendidikan dapat berlangsung dengan produktif. Apabila proses pendidikan dilaksanakan dengan produktif maka diharapkan akan menghasilkan keluaran atau lulusan yang berkualitas tinggi. Sehingga pada waktu kita bekerja, lulusan atau sumber daya manusia yang telah didik akan menunjukan kineja dan produktivitas yang tinggi. Di Diskominfo Provinsi Jawa Barat sendiri secara berkala sering mengadakan kegiatan pelatihan kepada aparaturnya guna meningkatkan kualitas kerja mereka.

Fungsi dari Sumber Daya Manusia menjadi lebih kompleks tidak hanya pada fungsi pengaturan, pengelolaan akan tetapi lebih pada fungsi pemberdayaan, pengambilan keputusan, kemitraan dan pembuat dan pelaksana kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan publik, karena pada dasarnya aparatur atau pegawai bertugas untuk melayani masyarakat *(public service).* Tugas pokok dan fungsi dari Sumber Daya Manusia pegawai atau aparatur pada intinya adalah menjadi pelayan masyarakat, yaitu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi *(determinan)* kinerja individu, dapat juga dilihat melalui faktor fisik dan non fisik. Berbagai kondisi lingkungan fisik akan mempengaruhi kondisi dari aparatur yang akan bekerja yaitu seperti di Diskominfo Provinsi Jawa Barat. Lingkungan fisik meliputi sarana dan prasarana.

Di Diskominfo Provinsi Jawa Barat menurut penulis telah tersedia prasarana berupa alat-alat yang menunjang seperti unit komputer di masing0masing meja aparatur, printer, mesin fotocopy, mesin tik dan lain sebagainya. Sehingga hal tersebut menurut penulis dapat memberikan kemudahan dan kelancaran kepada para aparatur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Walaupun computer-komputer yang tersedia adalah barang lama, yang mana masih menggunakan *Pentium 4* sehingga dalam penggunaannya seringkali menghambat para aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan.

Demikian pula halnya dengan ketersediaan printer. Printer yang tersedia di Bagian Umum dan Kepegawaian yang mana merupakan unit tempat penulis selama melaksanakan KKL sangat minm yaitu hanya dua buah. Sedangkan jumlah aparatur Bidang Umum dan Kepegawaian Diskominfo Provinsi Jawa Barat adalah sembilan belas orang. Maka dalam kenyataannya seringkali aparatur mengantre untuk menggunakan printer, bahkan sampai pada akhirnya aparatur lebih memilih print di toko foto copy yang lokasinya tak jauh dari Diskominfo Provinsi Jawa Barat daripada harus mengantre sedangkan pekerjaan mereka harus segera diselesaikan.

Selain itu, kondisi lingkungan fisik juga akan mempengaruhi berfungsinya faktor lingkungan non fisik, yaitu suatu kondisi yang sebenarnya sangat melekat dengan sistem manajerial perusahaan.

Di lingkungan Diskominfo Provinsi Jawa Barat faktor non fisik ada pada bagaimana pemimpin dapat menciptakan suasana kerja bagi bawahannya yang nyaman. Suasana di Diskominfo Provinsi Jawa Barat penulis rasakan sangat ramah dan bersahabat. Kasubag masing-masing bagian di Diskominfo Provinsi Jawa Barat cukup berhasil menciptakan kondisi yang nyaman bagi bawahannya sehingga dengan terciptanya rasa nyaman tersebut para aparatur Diskominfo Provinsi Jawa Barat dapat melaksanakan pekerjaan mereka sesuai dengan yang telah ditetapkan dengan serius tapi santai.

Namun demikian terciptanya suasana yang serius tapi santai tersebut kadang kada dimanfaatkan oleh beberapa aparatur Diskominfo Provinsi Jawa Barat dengan seenaknya saja. Penulis melihat beberapa aparatur yang terlambat datang ke kantor, bahkan sering terjadi aparatur sarapan ataupun makan sambil bekerja. Hal ini tidak indah dipandang ketika kebetulan ada tamu yang datang ke Diskominfo Provinsi Jawa Barat dan melihat hal yang tidak wajar tersebut.

Keberadaan sumber daya manusia (aparatur) di dalam sebuah organisasi atau lembaga di lingkungan Diskominfo Jawa Barat memegang peranan penting. Aparatur memiliki potensi besar untuk menjalankan aktivitas di lingkungan Dinas. Potensi aparatur yang terdapat pada Diskominfo Provinsi Jawa Barat harus dimanfaatkan sebaik-baiknya, sehingga mampu memberikan hasil maksimal.

Setiap aparatur mempunyai perbedaan individual sebagai akibat dari latar belakang pendidikan, pengalaman, dan lingkungan masyarakat yang beraneka ragam maka hal ini akan terbawa dalam melaksanakan tugas, sehingga akan mempengaruhi sikap dan tingkah laku pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

Latar belakang individu di Diskominfo Jawa Barat cukup sesuai dengan standarlisasi seperti halnya pengembangan pendidikan yang cukup

tinggi, ini diperlukan sebagai pengetahuan, pengalaman baik di dunia kerja maupun di dunia pendidikan, serta kemampuan pengembangan diri dalam menghadapi masalah-masalah yang akan datang. Kualitas Sumber Daya Manusia di Diskominfo Jawa Barat, baik dari segi jumlah yaitu 98 aparatur sudah sesuai dengan kebutuhan.

Untuk membentuk Sumber Daya Manusia yang professional memerlukan waktu dan proses yang lama serta upaya yang tidak berhenti. Karakteristik individu terdiri atas minat, sikap dan kebutuhan yang dibawa seseorang ke tempat kerjanya. Tugas aparatur yang meliputi jumlah tanggung jawab, macam tugas, dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Individual tercipta dari sifat motivasi, dalam arti bahwa setiap orang termotivasi oleh berbagai pengaruh hingga berbagai tingkat. Aparatur Diskominfo Provinsi Jawa Barat dituntut untuk mengerjakan tugasnya sebaik mungkin. Keberhasilan atas kinerja aparatur merupakan suatu penilaian dari masyarakat melalui pemberian pelayanan yang diberikan aparatur, pemberian pelayanan yang diberikan aparatur Diskominfo Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat merupakan suatu prestasi yang baik dalam meningkatkan kepuasan kerja aparatur.

Kinerja aparatur merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh sesorang individu melalui tingkat kemampuan dan keahlian yang dimiliki sebagai bahan dasar dalam melaksanakan tugasnya, latar belakang mempengaruhi bagaimana seorang pegawai di kehidupan keluarganya itu merupakan perilaku di luar lingkungan organisasi, kemudian di bidang demografi yang mempengaruhi aparatur secara tidak langsung tentang keadaan penduduk di sekitar lingkungannya baik di lingkungan organisasi maupun di lingkungan tempat tinggalnya. Ketiga bidang tersebut mempengaruhi kinerja individu dalam melaksnakan tugasnya. Hasil kerja merupakan suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang ditentukan oleh penilaian terhadap kinerja aparaturnya. Penilaian kinerja bukan hanya sebagai suatu proses yang digunakan seorang pemimpin untuk menentukan apakah seorang aparatur melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, lebih dari itu penilaian kinerja

dilakukan untuk membantu mengawasi sumber daya yang ada di dalam organisasi serta mengukur tinggat efesiensi penggunaan sumber daya yang ada dan mengidentifikasi hal-hal yang harus diperbaiki.

Penilaian terhadap hasil kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja aparatur. Unsur-unsur yang tidak dapat di identifikasi menunjukan bahwa stategi dalam peningkatan kinerja belum optimal, maka dari itu diperlukan penilaian kinerja untuk dapat menganalisis bagian-bagian yang belum optimal tersebut sehingga tercipta manajemen sumber daya (aparatur) yang maksimal dalam peningkatan kinerja aparatur. Penilaian kinerja adalah suatu proses untuk menilai hasil kerja yang dilakukan oleh aparatur dengan memperhatikan strandar yang telah ditetapkan. Melalui penilaian kita dapat mengetahui apakah pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur sudah sesuai dengan rincian tugas yang telah ditetapkan. Sehingga dengan adanya penilaian kinerja kita dapat mengukur kinerja aparatur sampai pada batas yang telah ditentukan sebelumnya dalam peningkatan kinerja pegawai.

Pengukuran kinerja aparatur dalam menilai hasil kerja aparatur secara objektif dan akurat adalah dengan mengukur tingkat kerja aparatur. Pengukuran kinerja aparatur dapat juga berfungsi sebagai upaya mengumpulkan informasi yang dapat digunakan untuk mengarahkan upaya aparatur melalui rangkaian prioritas tertentu seperti disiplin kerja, komunikasi. Pengukuran kinerja dapat juga berupa kesetiaan aparatur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, prestasi kerja yang ditunjukan dengan hasil kerja yang baik, kejujuran dalam melaksanakan tugas, kedisiplinan dalam bekerja, kreativitas dalam memberikan gagasan-gagasan, kerjasama dalam mencapai tujuan, kepemimpinan yang dapat diteladani, kepribadian yang santun dalam bekerja, prakarsa, kecakapan serta bertanggungjawab.

3.2.2 Psikologis Kinerja Aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat

Psikologis dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang jiwa/mental yang bersifat abstrak yang membatasi pada tingkah laku dan proses atau kegiatannnya. Faktor psikologis bias berupa persepsi, sikap, perilaku, kepribadian, pembelajaran, dan motivasi.

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antar fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmani). Dengan adanya integritas tersebut maka individu memiliki kosentrasi diri yang baik.

Persepsi, sikap, perilaku dan kepribadian aparatur Diskominfo Provinsi Jawa Barat dapat terlihat disaat aparatur bekerja dalam lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan suatu kondisi pada suatu tempat yang terdiri dari beberapa orang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam mencapai tujuan yang dicapai dalam keadaan yang seimbang dengan kebutuhan yang diperlukan. Lingkungan kerja yang nyaman akan membuatu suatu situasi yang menetukan persepsi dan sikap para aparatur. Perilaku manusia dalam lingkungan kerja banyak dipengaruhi oleh situasi kerja. Situasi kerja yang nyaman yang tercipta di lingkungan kerja Diskominfo Provinsi Jawa Barat dapat meningkatkan kinerja aparaturnya. Hal tersebut dapat dilihat dari sisi hubungan kerja antar aparatur Diskominfo Provinsi Jawa Barat maupun antar aparatur dengan pimpinannya dan fasilitas yang tersedia di Diskominfo Provinsi Jawa Barat yang menurut penulis sudah cukup memadai dari segi kebersihan dan kerapian.

Hubungan kerja aparatur Diskominfo Jawa Barat terciptakan hubungan yang baik antara aparatur yang akan memunculkana rasa nyaman, aman dan damai sehingga menciptakan suasana yang kondusif. Hubungan kerja aparatur Diskominfo Jawa Barat terjalin karena adanya saling pengertian antara aparatur dengan aparatur lainnya, maupun antara pimpinan dengan bawahannya. Tata hubungan kerja yang terdapat di Diskominfo Jawa Barat meliputi hubungan antara Sub Bagian dan Sub Bidang. Kerjasama antara Sub Bagian dan Sub Bidang dapat dilihat dengan

adanya komunikasi baik komunikasi dari atas maupun dari bawah dan sebaliknya. Hubungan kerja dapat terjalin, karena adanya sifat simbiosis mutualisme antara aparatur Sub Bidang dan Sub bagian.

Terlihat adanya sikap dan perilaku yang positif dari aparatur Diskominfo Provinsi Jawa Barat terhadap situasi kerjanya. Hal tersebut akan menunjukan motivasi kerja yang tinggi. Apabila motivasi kerja aparatur rendah maka dapat berdampak pada rendahnya kualitas kerja dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Tentu saja hal tersebut terlihat dari tingkat kehadiran aparatur, disiplin kerja aparatur, kreativitas dan kemampuan dalam menjalankan tugas dan kualitas tanggung jawab yang diberikan. Aparatur Diskominfo Provinsi Jawa Barat dapat bekerja dengan serius tapi santai karena dukungan lingkungan kerja yang kondusif tersebut.

Namun situasi dan kondisi yang nyaman yang tercipta di lingkungan kerja Diskominfo Provinsi Jawa Barat sering disalahgunakan oleh beberapa aparatur. Dimana budaya serius tapi santai digunakan beberapa aparatur untuk memanfaatkan waktu kerjanya dengan santai. Ada aparatur yang makan sambil bekerja, dan beberapa yang masih dating terlambat karena tidak mendapat teguran langsung dari atasan melainkan hanya di*record* dalam mesin absensi digital.

Motivasi merupakan pendorong seseorang dalam melaksnakan suatu kegiatan guna mendapatkan hasil yang terbaik. Maka tidak heran apabila aparatur yang mempunyai motivasi yang tinggi biasanya mempunyai kinerja yang tinggi juga. Untuk itu motivasi kerja aparatur perlu ditingkatkan agar aparatur menghasilkan kinerja yang baik. Para aparatur hendaknya dimotivasi untuk mencapai tujuan Diskominfo Provinsi Jawa Barat, tanpa memotivasi mereka untuk bekerja dalam keadaan yang tidak stabil yang akan berakibat tidak efisien dan efektif. Apabila aparatur Diskominfo Provinsi Jawa Barat memiliki produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi, maka tingkat pekerjaanpun akan lebih baik, yang pada akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang terbaik bagi Diskominfo Jawa Barat.

Motivasi aparatur Diskominfo Provinsi Jawa Barat juga dari sikap (*attitude*) aparatur dalam menghadapi situasi kerja di lingkungan organisasi. Sikap mental aparatur yang pro kontra dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerja untuk mencapai kinerja maksimal. Aparatur Diskominfo Provinsi Jawa Barat memegang peran utama dalam mewujudkan masyarakat informasi Jawa Barat melalui penyelenggaraan komunikasi dan informatika yang efektif dan efisien. Aparatur Diskominfo Provinsi Jawa Barat yang memiliki produktivitas dan motivasi yang tinggi akan menghasilkan kerja para pegawai dalam peningkatan teknologi informasi dan komunikasi yang akan dirasakan oleh masyarakat Jawa Barat.

Tingkat kehadiran aparatur Diskominfo Jawa Barat menunjukan hasil yang baik maksudnya tingkat kehadiran aparatur menurut penulis memenuhi hampir 80%. Ketentuan jam kerja di Diskominfo Jawa Barat bukan hanya formalitas belaka. Artinya ketentuan yang telah di tetapkan jam kerja dimulai pagi pukul 7.30 hingga pukul 15.45 yang beragenda apel pagi sekitar 15 menit kemudian melaksanakan aktivitas pekerjaan.

Dalam hal kehadiran, para aparatur cukup termotivasi untuk datang tepat waktu. Apabila ada aparatur yang terlambat yang mana akan terlihat dari *record* mesin absensi digital yang tersedia di Diskominfo Provinsi Jawa Barat maka aparatur tersebut akan dikenakan potongan penghasilan tambahan sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian pula halnya dalam hal kehadiran. Apabila aparatur tidak hadir maka akan dikenakan potongan penghasilan tambahan. Dalam hal ini berdasarkan hasil pengamatan penulis cukup menjadi motivasi bagi para aparatur menjadi lebih rajin hadir untuk bekerja dan tidak datang terlambat karena tidak ingin porsi tambahan penghasilannya di potong.

3.2.3 Faktor Organisasi Kinerja Aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat

Faktor organisasi marupakan salah satu yang menunjang bagi seorang karyawan dalam mencapai hasil kerja. Organisasi merupakan suatu kerangka hubungan yang berstruktur di dalamnya yang berisi tentang wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan suatu fungsi tertentu. Istilah lain dikenal dengan hubungan hirarki, yang berarti bahwa dalam suatu organisasi ada pimpinan atau kepala dan bawahan arat staf. Faktor organisasi terdiri dari struktur organisasi dan job design, pola kepemimpinan, serta penghargaan.

Pertama, struktur organisasi Diskominfo Jawa Barat tidak mempengaruhi kerja setiap bidang, karena terdapat hubungan yang hirarki antara Kepala dinas, Sekertaris, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Perencanaan dan Program, Sub Bagian Keuangan, Sub Bidang Pengolahan Data Elektronik,Sub Bidang Telematika, Sub Bidang Pos dan Telekomunikasi, dan Sub Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi. Hubungan hirarki ini jelas sangat mempengaruhi kerja pegawai di Diskominfo Jawa Barat. Hubungan hirarki ini sudah berjalan dengan lancar yaitu sebagai penataan kerja atau hubungan kerja dan untuk menjaga keharmonisan kerja dalam melaksanakan peningkatan pendapatan sehingga menghasilkan target kerja yang maksimal.

Di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat uraian jabatan dan stuktur organisasi terdapat pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 21 Tahun 2008, Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Barat, dibentuk Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.

Dari struktur organisasi yang telah terlampir di lembar lampiran laporan KKL ini dapat terlihat pula tugas dan fungsi tiap-tiap aparatur Diskominfo Provinsi Jawa Barat. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, harus diperhatikan hak dari para aparatur yaitu mendapatkan kehidupan yang sejahtera baik dari segi material maupun spiritual. Agar tugas pokok dan fungsi serta kewajiban dapat terlaksana dengan baik, maka

harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Adanya peraturan yang jelas serta didukung dengan SDM yang professional merupakan faktor pendukung yang tidak boleh ditinggalkan. Sarana dan prasarana yang memadai, lengkap dan canggih akan mempercepat proses pelaksanaan tugas dalam peningkatan hasil kerja pegawai.

Kedua, pola kepemimpinan. Pemimpin merupakan salah satu inti dari manajemen, sumber daya pokok dan titik sentral dari setiap kegiatan yang terjadi dalam suatu organisasi. Jadi kepala Diskominfo Provinsi Jawa Barat merupakan seseorang yang menjadi tokoh untuk di teladani oleh para aparaturnya dalam mencapai misi dan visi dari Diskominfo Jawa Barat. Pemimpin dapat mempengaruhi moral, kepuasan kerja, keamanan, kualitas kerja suatu organisasi. Kemampuan dan keterampilan kepemimpinan dalam memberikan pengarahan adalah hal yang bersifat baik untuk memotivasi aparatur dalam melaksanakan tugasnya.

Apabila seorang pemimpin kurang kreatif dan tidak dinamis, maka dipimpinnya pun kurang berjalan dengan baik. Hal ini juga menentukan bagaimana sebuah lembaga itu dipimpin dalam melaksanakan pekerjaannya. Aktivitas yang terjadi di Diskominfo Provinsi Jawa Barat sebagian besar ditentukan oleh cara pemimpin dalam memimpin Dinas. Pemimpin harus mengutamakan tugas, tanggungjawab dan membina hubungan yang harmonis, baik dengan atasan maupun dengan para bawahannya. Jadi pemimpin harus mengadakan komunikasi ke atas dan ke bawah, baik komunikasi formal maupun komunikasi informal.

Para pimpinan pada umumnya cenderung melewati proses manajemen kinerja, karena belum mengerti manfaatnya padahal manajemen kinerja dapat digunakan untuk memastikan bahwa setiap pekerjaan aparatur dikontribusikan bagi sasaran kelompok kerja, sehingga dapat mengurangi pengawasan, peningkatan produktivitas dan tindakan mengdokumentasikan masalah maupun penyelesaiannya.

Pimpinan harus meninggalkan cara lama tentang cara menyelesaikan pekerjaan, seperti mengancam, megintimidasi, menyalahkan. Kepala Diskominfo Provinsi Jawa Barat dalam mempimpin

bawahannya menggunakan pola pikir yang modern dengan tujuan mengoptimalkan keberhasilan aparatur atau kelompok kerja dengan memberikan panutan dalam hal waktu dan usaha, membagi tanggung jawab dengan komunikasi dua arah dan menentukan kebijakan keryawan dengan memanfaatkan pengetahuan, keahlian dan pengalamannya. Hal tersebut dapat terlihat di Diskominfo Provinsi Jawa Barat yang dilakukan secara formal yaitu dilakukan melalui apel setiap hari yang dimana Kepala Dinas sebagai Pembina dalam acara apel pagi. Melalui acara apel pagi tersebut Kepala Dinas memberikan pesan-pesan untuk dalam hal pekerjaan dan disini Kepala Dinas juga memberikan motivasi bagi para bawahannya dalam mengerjakan tugas serta tanggung jawabnya.

Apabila lingkungan organisasi kurang mendukung, maka sebaiknya individu memiliki tingkat kecerdasan pikiran yang menunjang sehingga individu mempunyai prestasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan kesediaan dan kesadaran seseorang untuk mengikuti peraturan dan norma-norma yang berlaku. Kesediaan merupakan suatu tingkah laku, perbuatan dan sikap seseorang yang sesuai dengan aturan yang belaku. Kesadaran adalah sikap aparatur yang mentaati semua peraturan berdasarkan tugas dan fungsinya.

Kedisiplinan dapat diuraikan sebagai suatu sikap dimana aparatur selalu datang tepat waktu, memenuhi semua peraturan yang ada, menjalankan semua pekerjaan yang baik. Disiplin harus ditegakkan dalam sebuah organisasi karena tanpa adanya disiplin kerja, maka suatu organisasi baik pusat maupun swasta tidak akan menciptakan individu-individu yang handal dalam melaksanakan tugasnya. Jadi disiplin kerja merupakan suatu keberhasilan dalam sebuah lembaga dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Peningkatan kinerja ini merupakan hal yang dibutuhkan dalam mengevaluasi kinerja, kerena dengan adanya peningkatan kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maupun dalam melaksananakan tugas dan tanggung jawabnya bersifat dinamis. Melalui ketujuh strategi dalam langkah-langkah peningkatan kinerja diharapkan

dapat menghasilkan kinerja yang baik pula, sehingga pada setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta dapat mencapai target yang diharapkan.

Perencanaan kinerja yang tepat dan sasaran kerja yang jelas sanagat dibutuhkan sehingga dapat diukur dalam hasil pencapaiannya sehingga aparatur mengerti tujuan mana yang paling penting dan yang kurang penting untuk menentukan prioritas pekerjaan yang akan dilakukan.

Fenomena kinera aparatur banyak dihadapkan pada banyak masalah terutama pada rendahnya kinerja aparatur yang dapat dilihat dari mulai faktor individu, psikologis serta lingkungan organisasi. Kinerja aparatur merupakan suatu tanggung jawab yang diemban oleh seorang individu maupun kelompok kerja untuk dapat menghasilkan hasil kerja yang baik. Sehingga dalam pelaksanaan kinerja tersebut dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab.