BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan sumber daya manusia yang berkontribusi atau berkomitmen untuk mencapai tujuan penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini karena prestasi kerja pegawai ASN sangat menentukan keberhasilan khususnya dalam bidang administrasi sebagai pelayan masyarakat. Dimana pencapaian tujuan nasional dalam meningkatkan kualitas pegawai ASN adalah mewujudkan masyarakat yang taat hukum, beradab, demokratis, sejahtera, adil dan bermoral.[1]

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah seseorang atau individu yang bekerja dilingkungan sebuah organisasi baik itu menjadi anggota, tenaga kerja maupun pegawai tetap.[2] Untuk itu SDM yaitu suatu faktor penting pendukung bergeraknya sebuah organisasi atau aspek penting dalam menentukan keberhasilan sebuah organisasi. Tujuannya ialah untuk meningkatkan partisipasi yang produktif orang-orang yang berada dalam organisasi melalui berbagai cara dengan bertanggung jawab secara strategis, etis dan sosial. Hal inilah yang perlu dan harus diperhatikan atau diamati oleh berbagai pihak instansi yang saling terkait dalam tercapainya suatu tujuan. Sebab keberadaan tiap individu tidak hanya untuk memperlihatkan faktor fisik serta mengendalikan organisasi, namun berbagai aspek lain seperti keahlian, daya tanggap, kecakapan maupun kapasitas seorang individu di dalam organisasi itu sendiri.

Manusia dalam suatu kelompok organisasi tentu tidak sama dalam arti memiliki karakter, kemampuan dan pemikiran yang berbeda. Oleh karena itu, diperlukan

[1] UU RI No. 43/1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
[2] Riniwati, Harsuko. 2016. *Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM*. Universitas Brawijaya. Malang. UB Press

pengendalian, pengaturan, pemeliharaan dan pengelolaan dengan sebaik-baiknya untuk lebih meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Inilah yang disebut dengan definisi Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). Ukuran yang selalu dikaitkan dengan sumber daya manusia tidak jauh dari aspek berupa keterampilan atau kemampuan, pengalaman kerja dan pendidikan yang selalu diberikan organisasi atau instansi. Kemudian dimensi lain adalah individu itu sendiri, yaitu bagaimana suatu organisasi atau instansi memberikan hak kepada setiap individu untuk bekerja secara adil dan senetral mungkin agar tercipta kemandirian dan kenyamanan dalam bekerja.

Sumber daya manusia yang baik berkaitan dengan kinerja untuk mencapai hasil kerja seorang pegawai, baik di tingkat individu maupun kelompok kerja dalam sebuah instansi. Seseorang atau pegawai yang memiliki keahlian dan keterampilan yang sesuai dengan persyaratan pekerjaan dalam setiap penerapan kegiatan organisasi pasti akan mencapai kinerja yang diinginkan. Disisi lain berkurang atau rendahnya kualitas sumber daya manusia juga menimbulkan kesulitan mendasar yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi. Sumber daya manusia yang berkualitas rendah akan menjadi penghambat di era globalisasi. Oleh sebab itu, kualitas sumber daya manusia sangat kaitannya dengan kinerja.

Kinerja atau *performance* merupakan pencapaian suatu target kerja, baik secara kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan seorang pegawai selama melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam tingkat pencapaian sanag penting pelaksanaan tujuan dan target yaitu untuk mencapai visi dan misi serta tujuan dan sasaran organisasi dalam perencanaan strategis. Tanpa adanya tujuan dan target, maka pencapaian seseorang atau prestasi kerja organisasi tidak akan diketahui bila tidak ada pengukuran keberhasilannya. Satu-satunya faktor pentingnya

adalah dengan mengukur serta mengetahui keahlian pegawainya, disamping itu keahlian dalam mengarahkan, memperhatikan bawahan atau pegawai demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Dalam pengembangan sumber daya manusia, lembaga atau organisasi memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia khususnya aparatur pemerintah agar menjadi lebih kompeten, profesional, efektif dan efisien, serta menjawab kebutuhan masyarakat dan mengikuti dinamika proses perubahan lingkungan. Agar pembangunan nasional dapat terselenggara secara baik, peningkatan kualitas kinerja sumber daya manusia harus dibarengi dengan ketakwaan, tanggung jawab, dan intelektualitas.

Dalam hal ini, kunci kegiatan SDM adalah menjadi langkah utama, karena kegiatan SDM merupakan tindakan yang dilakukan untuk memastikan dan memelihara kinerja yang memadai bagi organisasi. Oleh sebab itu, untuk dapat bekerja dengan baik, seorang pegawai harus memiliki keinginan yang tinggi untuk melakukan pekerjaannya dan mengetahuinya. Dalam meningkatkan kinerja yang optimal, suatu instansi pemerintah harus menetapkan standar yang jelas yang dapat dijadikan tolak ukur bagi seluruh pegawai. Dengan kata lain, kinerja pegawai adalah hasil yang dicapai seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya sebagai tujuan pekerjaan.

Badan Narkotika Nasional (BNN) adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) Republik Indonesia yang mengemban tanggung jawab pemerintahan di bidang pencegahan, pemberantasan penyalahgunaan dan peredaran gelap narkotika, psikotropika, prekursor, dan zat narkotika lainnya serta tembakau dan alkohol narkotika.

BNN dipimpin oleh seorang direktur yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden.[3]

Pada instansi tersebut terdapat bagian yang disebut Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol (HUMPRO). Humas dan Protokol merupakan bagian dari organisasi yang menjalankan fungsi dengan maksud merencanakan dan melaksanakan program kegiatan untuk menilai sikap publik, menetapkan kebijakan dan peraturan organisasi untuk kepentingan publik, memperoleh pengertian serta dukungan dari publik.

Peranan Humas dan Protokoler adalah memberikan pembinaan pada urusan keprotokolan dan hubungan antar lembaga, kehumasan, pengelolaan informasi dan layanan perpustakaan. Berikut dalam tiga bagian dengan masing-masing tugas yaitu:[4]

a. **Bagian Peliputan, Layanan Informasi, dan Perpustakaan**

   Memiliki tugas dalam melaksanakan peliputan dan dokumentasi, wawancara, kunjungan pers, pengelolaan layanan informasi, dan pengelolaan perpustakaan.

b. **Bagian Publikasi dan Media Sosial**

   Memiliki tugas dalam pelaksanaan publikasi kegiatan dan pengelolaan media sosial serta pembuatan konten-konten yang bersifat mengajak.

c. **Bagian Protokol dan Hubungan Antar Lembaga.**

   Mempunyai tugas melakukan pelaksanaan urusan protokol dan pemeliharaan jaringan komunikasi antar lembaga.

Pegawai Biro Humas dan Protokol terdiri dari ASN, PPNPN (Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri), dan POLRI. Salah satu bukti bahwa Biro Humas dan Protokol Badan Narkotika Nasional berhasil menjalankan tugas dan fungsinya yaitu dengan melihat hasil kinerja pegawainya selama kurun waktu yang telah ditentukan. Dapat diketahui bahwa Biro Humas dan Protokol juga merupakan unit eselon dua

[3] https://bnn.go.id Diakses 20 maret 2022

[4] Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional

dibawah Sekretariat Utama. Salah satu kunci indikator kinerja Sekretariat Utama pada Renstra BNN adalah Opini Publik terhadap BNN dengan target sebesar 80%. Indikator tersebut tentunya merupakan agregat kinerja yang telah ditetapkan oleh unit eselon dua dibawah Satuan Kerja Sekretariat Utama.

Oleh karena itu berkaitan dengan kinerja pegawai, saat ini terjadinya fenomena di dalam organisasi salah satunya adalah terjadinya penurunan kinerja pegawai atau dengan kata lain belum mencapai target kerja. Indikasinya tercermin dari rendahnya tingkat ketercapaian sasaran kerja pegawai dengan target yang telah ditetapkan. Berikut data hasil evaluasi kerja pegawai berdasarkan indikator kinerja selama 3 (tiga) tahun, dari tahun 2018-2020 dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.1

Capaian Kinerja Pegawai Biro Humas dan Protokol Tahun 2018-2020

Indikator			Target	Realisasi		
				2018	2019	2020
	(Perilaku Pegawai)	Pelayanan	80%	87%	88%	80%
		Integritas	80%	88%	87%	81%
		Disiplin	80%	73%	72%	70%
		Kerjasama	80%	87%	87%	79%
		Kepemimpinan	80%	87%	88%	80%
		Rata-rata	**80%**	**84,83%**	**84,40%**	**78,33%**
	(Kerja Pegawai)	Kualitas	80%	88%	87%	80%
		Waktu	80%	86%	85%	70%
		Biaya	80%	88%	88%	72%
		Rata-Rata	**80%**	**87,5%**	**87%**	**76,25%**

Sumber: Tata Usaha Biro Humas dan Protokol Diolah Peneliti Tahun 2022

Dari data diatas hasil kinerja pegawai Biro Humas dan Protokol, dilihat dari presentase rata-rata belum sesuai dengan target yang ingin dicapai, dalam arti pegawai masih belum maksimal dalam menjalankan tugasnya. Dilihat dari tiga tahun terakhir ini, tahun 2018 capaian kinerja bisa dikatakan sangat puas dibanding dengan tahun 2020, dimana capaian kinerja semakin menurun mulai dari aspek pelayanan, integritas, disiplin, kerjasama, kepemimpinan, kualitas, waktu dan biaya. Terjadinya penurunan kinerja ini

disebabkan dari beberapa hal yang menimbulkan kesenjangan baik dari intansinya maupun dari pegawainya itu sendiri sehingga perlu adanya yang lebih oleh instansi.

Berdasarkan observasi awal penelitian, hal ini terbukti dengan adanya permasalahan yang ditemui oleh peneliti, dimana hal tersebut merupakan beberapa faktor penghambat kinerja pegawai pada Biro Humas dan Protokol. Beberapa masalah-masalah yang terjadi seperti ketidakdisiplin waktu dan kehadiran pegawai, pada realitanya banyak pegawai yang datang ke kantor lewat dari jam yang seharusnya, dan pulang tidak sesuai dengan jam kerja, hal ini tentu akan menyulitkan pegawai lain atau pimpinan apabila membutuhkan pegawai yang menyangkut pekerjaan serta tugas mendadak.

Kemudian, peneliti menemukan adanya tumpang tindih pekerjaan dan *jobdesk* yang belum jelas. Hal ini biasanya terjadi pada akhir pekan, dimana tanggungjawab pegawai seringkali dialihkan ke pegawai lain jika tugas yang dibebankan tidak sesuai hasil kerja yang diharapkan pimpinan. Selain itu, pegawai terlebih dahulu menunggu untuk diberikan arahan oleh pimpinan sehingga pekerjaan yang sebelumnya tertunda. Dengan demikian, menurut hasil pengamatan peneliti, para pegawai terbiasa melewati jam normal kerja (lembur) untuk mengerjakan pekerjaan yang baru dan menunda pekerjaan yang lama. Faktor tersebut merupakan salah satu masalah yang dialami oleh para pegawai sehingga berdampak pada kinerja pegawai yang tidak maksimal. Pekerjaan yang melebihi jam kerja akan berubah menjadi monoton, jenuh dan tentunya akan berdampak tidak baik bagi pegawai pada umumnya.

Selanjutnya, peneliti melihat kurangnya komunikasi atau *miskomunikasi* antar bagian pada Biro Humas dan Protokol. Dalam menjalankan tugas, khususnya kegiatan dilapangan, tugas bagian peliputan seringkali menjadi pekerjaan pegawai bagian Publikasi dan Media Sosial (PULMEDS). Meskipun pada Biro Humas dan Protokol ada juga bagian tersendiri yang mempunyai *jobdesk* di bidang tersebut yaitu pegawai bagian

peliputan. Kurangnya komunikasi tentunya juga dapat membuat pegawai kewalahan saat bekerja. Pekerjaan peliputan tanpa persiapan yang baik, tentunya berpengaruh pada hasil kerja yang ingin dicapai disetiap kegiatan yang akan diikuti oleh Badan Narkotika Nasional. Hal tersebut menjadi salah satu faktor penurunan kinerja pegawai bila pekerjaan dikerjakan sekaligus dalam waktu terbatas. Untuk itu peran pemimpin juga sangat diperlukan untuk memberikan arahan serta perintah yang sesuai dengan *jobdesk* pegawai disetiap bagian pada Biro Humas dan Protokol.

Mengingat kinerja pegawai sangat penting dalam mendukung keberhasilan organisasi, pegawai harus mampu memenuhi tugas dan kewajibannya secara tepat waktu dan memuaskan sesuai tujuan yang diharapkan oleh organisasi yang terkait dalam hal ini pada Biro Humas dan Protokol. Sebagai suatu organisasi dari instansi pemerintah yang tersorot dikalangan masyarakat, yang memberikan pelayanan dan informasi statistik juga berperan sebagai jembatan penghubung antara instansi pemerintah dengan publik (masyarakat) serta menciptakan citra dan reputasi instansi pemerintahan yang baik di mata publik maupun di instansi pemerintahan itu sendiri tentunya dituntut untuk berperan meningkatkan kemampuan serta sumber daya aparaturnya.

Pegawai sebagai seorang aparatur merupakan aset terpenting yang dimiliki oleh sebuah instansi disuatu lembaga tertentu, untuk itu pengelolaan perlu dilakukan secara efektif dan efesien. Setiap instansi akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai agar lebih optimal setiap waktu yang telah ditentukan dengan harapan mencapai tujuan instansi. Berbagai cara yang dilakukan oleh instansi dalam meningkatkan kinerja pegawai, diantaranya dengan memperhatikan disiplin kerja pegawai, prestasi pegawai, kerjasama antara sesama pegawai maupun kepada pimpinan dan tanggungjawab dalam pekerjaan serta hal-hal lain yang dapat mempengaruhi kemampuan seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Dari penjelasan serta permasalahan tersebut dapat disimpulkan bahwa kajian penting dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai. Kinerja pegawai akan tercipta apabila pegawai dapat melaksanakan tanggungjawabnya dengan baik. Namun sebaliknya apabila kinerja pegawai mengalami penurunan atau belum optimal tentunya sangat jauh dari visi dan misi organisasi. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk mengangkat tema penelitian dengan judul **"ANALISIS KINERJA PEGAWAI BIRO HUMAS DAN PROTOKOL BADAN NARKOTIKA NASIONAL TAHUN 2021"**

1.2 Rumusan Masalah

Berlandasan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan mengenai terjadinya fenomena penurunan kinerja pegawai maka perlu dikembangkan lagi ke dalam rumusan masalah penelitian yaitu Bagaimana Kinerja Pegawai Pada Biro Humas dan Protokol Badan Narkotika Nasional?.

1.3 Tujuan Penelitian

Pada umumnya tujuan penelitian ini akan mengungkapkan apa saja yang ingin diperoleh oleh peneliti. Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam mencapai target atau hasil kerja, serta langkah apa saja yang perlu dilakukan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Biro Humas dan Protokol Badan Narkotika Nasional.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini disarankan untuk menjelaskan manfaat dan kontribusi yang dapat diperoleh dari penelitian ini baik secara teoritis maupun praktis.

a. Kegunaan Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan menambah pengalaman dalam bidang penelitian ilmiah khususnya mengenai masalah-masalah yang berkaitan dengan kinerja pegawai.

b. Kegunaan Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi atau bahan literatur serta pertimbangan dalam melakukan penelitian selanjutnya khususnya yang berkaitan dengan kinerja pegawai.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini peneliti menguraikan latar belakang permasalahan yang diteliti, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian. Dalam bab ini menjelaskan mengenai topik inti permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bagian ini berisi tentang teori atau konsep yang akan digunakan dalam penelitian. Dalam bab ini akan dijabarkan teori-teori kemudian didalamnya terdapat terdahulu yang relevan, penelitian terdahulu ini terdiri dari perbedaan dan persamaan dengan penelitian sekarang ini serta serta teori dan konsep kinerja yang menjadi acuan analisis dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini, penulis menjelaskan pendekatan yang berisi pendekatan penelitian, jenis penelitian, penentuan informan, penjelasan teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Kemudian dalam bab ini juga dijelaskan lokasi dan jadwal penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini peneliti akan menjabarkan mengenai objek penelitian berupa gambaran umum atau sejarah instansi dan profil organisasi yang akan diteliti, dilanjutkan dengan hasil penelitian berupa hasil wawancara informan yang dan juga hasil dokumentasi di tempat penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bagian ini, peneliti mengungkapkan kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian untuk menjawab fokus permasalahan dalam penelitian ini. Kesimpulan adalah gambaran sederhana tentang objek penelitian, analisis penelitian dan analisis serta pembahasan.. Kemudian peneliti juga memberikan saran yang terdiri saran teoritis maupun saran praktis yang berguna sebagai tolak ukur penelitian selanjutnya

UNIVERSITAS NASIONAL