

KINERJA PEGAWAI PADA BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK

Oleh:

Lovina Zein Ishadi

NIM. E.01110045

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak, 2015

Email: lovina.ishadi13@gmail.com

ABSTRAK

Permasalahan penelitian ini menunjukkan pada kinerja pegawai Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Tanjungpura rendahnya seperti rendahnya kemampuan profesional yang belum kompetitif dan etos kerja SDM pegawai yang masih rendah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui deskripsi kinerja pegawai dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Tanjungpura Pontianak. Penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh A.A Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si dalam mendeskripsikan aspek-aspeknya yaitu sarana prasarana, sumberdaya manusia dan lingkungan organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Tanjungpura secara umum berada dalam kategori baik, tetapi masih terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki dari masing-masing bidang. Untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai, maka sumber daya manusia perlu memiliki skill atau keterampilan yang handal dalam setiap pekerjaan. Saran dari peneliti yaitu Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Tanjungpura Pontianak dapat memberikan pelatihan atau mengevaluasi kinerja pegawai yang diharapkan dapat meningkatkan kemampuan sumber daya manusia demi tercapainya kinerja pegawai yang berkualitas dan berpengaruh positif kepada instansi.

Kata-kata kunci : Kinerja Pegawai, Sumber daya manusia.

ABSTRACT

This research is examine about employee's performance of Bureau of Administration Academic and University Student Matters Tanjungpura University that face some problems, like less of professional ability that not yet competitive and work ethos of employee SDM still low. This research is using descriptive research method with qualitative approach. The aim of the research are to know the description of employee's performance and also to know the factors that affect the employee's performance at Bureau of Administration Academic and University Student Matters (BAAK) Tanjungpura University Pontianak. This research is using a theory from A.A Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si in describe the factors that affect the employee's performance at Bureau of Administration Academic and University Student Matters (BAAK) Tanjungpura University Pontianak. The result of this research show that the employee's performance at Bureau of Administration Academic and University Student Matters (BAAK) Tanjungpura University Pontianak generally still in god category, but there is still problem that need to fix from the each sectors. To improve the employee's performance, so that the human resources need to have a good skill in every work sectors. Suggestion from the researcher is the Bureau of Administration Academic and University Student Matters (BAAK) Tanjungpura University Pontianak can give some training or evaluate the employee's performance hoped that can improve the ability of human resources for the good quality of employee's performance and affecting positively to the authority.

Keywords : employee performance, human resources.

PENDAHULUAN

Setiap organisasi baik swasta maupun negeri menginginkan kinerja yang baik, dan kondisi yang harus diketahui serta dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu instansi atau suatu kedinasan, serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Aktifitas yang dilakukan para pegawai di BAAK merupakan unit pelayanan secara langsung yang menyentuh masyarakat, terutama mahasiswa, maka dari itu dibutuhkan pelayanan yang baik, jika kinerja pegawai tidak baik, maka pelayanan yang akan diberikan tidak akan optimal.

Permasalahan BAAK Untan memiliki waktu kerja selama 9 jam dalam sehari, yaitu masuk pada pukul 07.00 WIB dan pulang pada pukul 16.00 WIB, tetapi pada kenyataannya ada beberapa pegawai yang tidak mematuhi kedisiplinan waktu kerja, seperti datang tidak tepat waktu, dan pulang lebih awal. Adapun pegawai yang tidak mematuhi dalam penyelesaian pekerjaannya, seperti melambat-lambatkan suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Namun jika dinilai dari segi kekompakkan, para pegawai BAAK belum memiliki rasa kekeluargaan yang baik antara satu dengan yang lainnya seperti

kekrabatan yang terjalin di kantor. Dengan kekeluargaan yang baik antar pegawai, dapat meningkatkan suatu budaya organisasi yang baik pula. Keramahan yang di tunjukkan pegawai BAAK dalam melayani mahasiswa yang berkaitan dengan administrasi seperti daftar ulang mahasiswa, seleksi dan registrasi mahasiswa baru, maupun urusan akademik seperti kelulusan mahasiswa, menyusun kalender akademik, dan lain sebagainya tersebut juga menjadi tolak ukur budaya organisasi BAAK yang baik dalam bidang pelayanan.

Secara umum BAAK dalam melaksanakan tugas layanan administrasi di bidang akademik, kerjasama dan kemahasiswaan sudah cukup baik, namun masih ada yang perlu mendapat perhatian, seperti kualitas pelayanan belum seimbang sehingga pelayanan cepat dan tepat kadang belum dapat dilaksanakan, kualitas SDM/aparatur yang belum memadai. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan meningkatnya kualitas pelayanan yang cepat dan tepat menjadi salah satu hal yang diinginkan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan Nasional nomor 095/0/2001 Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) adalah unsur pembantu pimpinan di bidang administrasi akademik dan kemahasiswaan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada

Rektor, mempunyai tugas memberikan layanan administrasi di bidang akademik dan kemahasiswaan dan mempunyai fungsi sebagai pelaksanaan administrasi pendidikan dan kerjasama dan pelaksanaan administrasi kemahasiswaan. Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) juga dituntut mampu memberikan pelayanan yang prima untuk mewujudkan pemerintahan yang baik di Universitas Tanjungpura.

Untuk mengukur kinerja suatu sasaran atau kegiatan perlu ditetapkan indikator yang mengindikasikan keberhasilan atau ketidakberhasilan pencapaian kinerja sasaran tersebut. Indikator kinerja kegiatan meliputi input, output, outcome, benefit, dan impact. Indikator kinerja input merupakan sekumpulan sumber daya yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu kegiatan. Indikator kinerja output merupakan keluaran nyata dan langsung dapat dilihat setelah kegiatan tersebut dilaksanakan. Indikator kinerja outcome adalah hasil atau manfaat langsung yang diharapkan dari pelaksanaan suatu kegiatan. Benefit dan input merupakan manfaat yang berdampak lebih luas kepada masyarakat serta hasil akhir yang diharapkan dari pelaksanaan suatu kegiatan.

Indikator kerja adalah indikator yang ditetapkan untuk mengindikasikan keberhasilan atau ketidakberhasilan

pencapaian sasaran kegiatan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja sasaran yang ditetapkan secara umum lebih mengarah kepada output atau outcome atau sesuatu yang dicapai dengan memperlihatkan prestasi dan sebagian lagi merupakan indikator yang lebih tinggi (ultimate outcome) dan indikator benefit. Sedangkan indikator dampak secara umum baru terbatas pada identifikasi untuk melihat keterkaitannya dengan tujuan dan sasaran. Selain itu, indikator kinerja sasaran yang ditetapkan, juga meliputi indikator-indikator makro yang terkait dan dapat mengindikasikan keberhasilan atau ketidakberhasilan pencapaian kinerja tersebut.

Universitas Tanjungpura sebagai perguruan tinggi negeri mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pendidikan tinggi meliputi pendidikan akademik dan profesional dalam sejumlah disiplin ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian tertentu.

Untuk menjalankan tugas pokok tersebut Untan mempunyai fungsi:

- a. Melaksanakan dan mengembangkan perguruan tinggi.
- b. Melaksanakan penelitian dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian.
- c. Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat.

- d. Melaksanakan pembinaan sivitas akademik dan hubungannya dengan lingkungan.
- e. Melaksanakan kegiatan layanan administratif.

Untuk mewujudkan tujuan Universitas Tanjungpura pada umumnya dan Biro Administrasi dan Akademik Kemahasiswaan (BAAK), maka pegawai mempunyai peran dan tugas yang sangat penting dalam penyelenggaraan kinerja yang baik terkendali. Dalam pencapaian semua tujuan tersebut dibutuhkan kerja yang baik dari para bawahan melalui pelaksanaan tugas-tugas dan kegiatannya. Maka diupayakan agar pegawai dapat bekerja lebih baik, selain itu organisasi juga dituntut agar dapat meningkatkan kerja/organisasi, melakukan kerja sama antar individu dan kelompok/organisasi, serta menumbuhkan kreativitas dan inisiatif untuk melakukan inovasi.

Tujuan dari penelitian ini yaitu (1) ingin mengetahui sumber daya manusia yang mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Tanjungpura Pontianak. (2) Untuk mengetahui sarana dan prasarana yang mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Tanjungpura. (3) Untuk mengetahui

lingkungan organisasi yang mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Tanjungpura.

Kemudian manfaat penelitian ini, dibagi menjadi tiga yaitu bagi (1) BAAK Untan Manfaat bagi BAAK Untan adalah memberikan tambahan informasi dan sebagai bahan masukan mengenai kinerja pegawai di BAAK Untan. (2) Bagi penulis: Manfaat bagi penulis adalah untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu yang telah diperoleh penulis dalam bidang Ilmu Administrasi Negara, khususnya mengenai kinerja pegawai. (3) Bagi penelitian selanjutnya: Memberikan sumbangan pemikiran dan referensi bagi peneliti selanjutnya, yang pada akhirnya dapat disajikan sebagai bahan perbandingan dan pertimbangan dalam melakukan penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi, sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang akan dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja

organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai perilaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Menurut pendapat *Mangkunegara (2002:67)*, mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. *Prawirosentono (1992:2)*, mengatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja seseorang merupakan gabungan dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat diukur dari akibat yang dihasilkannya.

Berdasarkan beberapa definisi tentang kinerja dapat disimpulkan bahwa kinerja mengandung substansi pencapaian hasil kerja oleh seseorang. Dengan demikian bahwa kinerja merupakan cerminan hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh

seorang pegawai diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Kinerja dapat berupa penampilan individu maupun kelompok kerja personel. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personel yang menduduki jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga pada keseluruhan jajaran personel dalam organisasi.

Deskripsi dari kinerja menyangkut dua komponen yaitu tujuan dan ukuran, penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel.

Menurut Sedarmayanti (2011:260) mengungkapkan bahwa :

“Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti Hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).”

Menurut Wibowo (2010 : 7) mengemukakan bahwa :

“Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.”

Gilbert (1977), yang dikutip Soekidjo Notoatmodjo (2009:124) mengemukakan bahwa:

“Kinerja adalah apa yang dapat dikerjakan oleh seseorang sesuai dengan tugas dan fungsinya.”

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat dikemukakan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tertentu.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2002) Sesuai pengertian ini ada tiga aspek yang perlu dipahami setiap pegawai dan atau pimpinan suatu organisasi/unit kerja yakni:

- (a) kejelasan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawab
- (b) kejelasan hasil yang diharapkan dari suatu pekerjaan atau fungsi, dan
- (c) waktu yang diperlukan menyelesaikan suatu pekerjaan agar hasil yang diharapkan dapat terwujud.

Anwar Prabu Mangkunegara (2009 : 75) mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu :

1. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu

harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

3. Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Instansi pemerintah yang berhasil dalam pengukuran kinerja, pada umumnya menerapkan dua hal. Pertama, mengembangkan pengukuran kinerja berdasarkan empat karakteristik, yaitu: (a) mengacu pada tujuan program dan menunjukkan tingkat pencapaian hasil yang diinginkan, (b) terbatas kepada suatu pendapat yang penting untuk menghasilkan data bagi pengambilan keputusan, (c) respon terhadap berbagai prioritas, dan (d) pertanggung jawaban dikaitkan dengan pembentukan akuntabilitas hasil. Kedua, menyesuaikan sistem pengukuran kinerja yang ideal pertimbangan dunia nyata. Kinerja sebagai hasil kerja atau kemampuan kerja yang diperlihatkan seseorang, sekelompok orang (organisasi) atau suatu pekerjaan, pada waktu tertentu dapat berupa produk akhir atau berbentuk perilaku, kecakapan, kompetensi, sarana

dan keterampilan spesifik yang dapat mendukung pencapaian tujuan, sasaran organisasi.

Oleh karena itu disimpulkan bahwa kinerja pegawai atau sumber daya manusia (SDM) adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dari teori diatas maka teori yang penulis anggap cocok untuk kinerja pegawai ialah teori yang dikemukakan oleh Anwar Prabu Mangkunegara. Dengan alasan, penulis berusaha melakukan pengukuran kondisi atau penilaian dalam meningkatkan kinerja pegawai. Berikut adalah kerangka pikir penelitian dalam penelitian ini adalah :

Kerangka Pikir

1. Rendahnya Sumber daya manusia yang ada pada BAAK Universitas Tanjungpura dapat dilihat dari tingkat pendidikan beberapa pegawai yang masih rendah.
2. Sarana dan prasarana yang masih kurang, terlihat dari penempatan dokumen-dokumen yang tidak tersusun dengan baik dilemari.
3. Lingkungan Organisasi masih kurang terkendali terlihat dari suatu jabatan yang kurang sesuai dengan kemampuan pegawai.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si (2005) yaitu:

1. Kemampuan Sumber Daya Manusia
2. Sarana dan Prasarana
3. Lingkungan Organisasi

Kinerja Pegawai Pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Tanjungpura Pontianak

OUTPUT

Gambaran Kinerja dari Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) meningkatkan kualitas SDM, Sarana dan Prasarana serta Lingkungan Organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif-kualitatif, yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya berdasarkan data dan fakta dilapangan dengan menggunakan penelitian kualitatif. Fokusnya adalah penggambaran secara menyeluruh tentang bentuk, fungsi, dan makna ungkapan larangan. Hal ini sejalan dengan pendapat Bogdan dan Taylor (1975) dalam Moleong (2002:3) yang menyatakan “metode kualitatif” sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Adapun langkah-langkah penelitian ini yaitu (1) Tahap pra lapangan dilakukan dengan cara survei pendahuluan, mencari data dan informasi yang dilakukan bulan November hingga Februari 2015. (2) Tahap pekerjaan lapangan ; aktifitas untuk

mengumpulkan data lebih lanjut yaitu melakukan observasi, wawancara dan pengumpulan dokumentasi. Adapun tempat Penelitian ini dilakukan pada Kantor Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Tanjungpura di Jalan Jedral Ahmad Yani, Pontianak Kalimantan Barat.

Adapun yang menjadi subjek penelitian atau informan dalam penelitian ini berdasarkan teknik purposive, yaitu: (a) Kepala Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Tanjungpura. (b) Kepala Bagian Kemahasiswaan Universitas Tanjungpura. (c) Staf Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Tanjungpura. (d) Mahasiswa Universitas Tanjungpura 2 orang. Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Kinerja Pegawai Pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Tanjungpura. dalam penelitian ini yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu.

Kemudian teknik pengumpulan data dalam penelitian hanya menggunakan 3 teknik pengumpulan data yaitu Wawancara, yaitu metode yang digunakan penulis untuk memperoleh informasi dengan mengumpulkan data atau keterangan lisan dari seseorang yang disebut informan. Dokumentasi, yaitu penulis untuk mencari, mengumpulkan dan

mempelajari dokumen - dokumen, surat – surat, buku – buku serta foto – foto yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Teknik Observasi, yaitu dengan melakukan pengamatan secara sistematis dan mencatat setiap gejala yang ada dilapangan sesuai dengan masalah yang diteliti. Penulis mengumpulkan data-data yang diperlukan dengan cara mengamati secara langsung di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Tanjungpura Pontianak selama kurun waktu bulan November hingga Februari.

Tahap analisis data yang digunakan yaitu tahap analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyo,2005:91) yaitu Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*) dan Kesimpulan (*Conclusion Drawing* verification). Adapun untuk menguji validitas data penulis menggunakan teori uji validitas William wiersma (1986) yaitu Triangulasi Sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kemampuan Sumber Daya Manusia (Pegawai)

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja organisasi, karena manusia adalah aktor utama setiap

organisasi dimana dan apapun bentuknya. Karena tanpa sumber daya manusia tujuan dan sasaran organisasi tidak akan tercapai sesuai yang direncanakan. Sumber daya manusia ini dapat dilihat baru tersedianya pegawai baik secara kuantitas dan kualitas, tingkat pendidikan yang dimiliki oleh pegawai, dan tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai. Oleh karena itu peranan sumber daya manusia sangat penting dalam setiap organisasi. Pentingnya peranan sumber daya manusia bagi setiap organisasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai, untuk itu sumber daya manusia perlu memiliki skill atau keterampilan yang handal dalam mengenai setiap pekerjaan, sebab dengan adanya skill yang handal maka secara langsung dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Ketersediaan pegawai yang melaksanakan tugas di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Tanjungpura dapat dilihat dari aspek kuantitas maupun kualitas. Dari data yang ada terlihat bahwa bahwa Pegawai yang melaksanakan tugas di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Tanjungpura seluruhnya berjumlah 31 orang yang terdiri dari 24 orang laki-laki dan 7 orang perempuan. Dari jumlah 31 orang tersebut 7 merupakan pejabat struktural, 24 orang staf.

Untuk melaksanakan tujuan tersebut harus memiliki sumber daya yang berkualitas agar mampu menghasilkan rencana yang baik. Kemampuan seseorang merupakan suatu kebutuhan yang dipelajari dari budaya masyarakat dan diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan, di samping itu kemampuan juga merupakan salah satu unsur dalam kematangan berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan, latihan dan pengalaman.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai Pegawai Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan khususnya dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat ataupun mahasiswa. Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Tanjungpura sangat ditentukan oleh tingkat pendidikan yang dimiliki oleh pegawai itu sendiri, olehnya itu semakin berat atau meluasnya tanggung jawab pegawai Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Tanjungpura yang harus dilaksanakan maka dibutuhkan pegawai yang memiliki sumber manusia yang berkualitas pula. Kemampuan seseorang pegawai sangat ditentukan oleh pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya, sementara motivasi terbentuk oleh sikap (attitude) pegawai dan situasi kerja.

2. Sarana dan Prasarana

Di era globalisasi saat sekarang ini, tentu bagi ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang menuntut adanya penyesuaian dari suatu instansi pemerintah atau swasta termasuk pemenuhan akan tersedianya sarana dan prasarana kerja yang baik dibutuhkan dalam suatu organisasi.

Sarana tidak sekedar peralatan kerja, melainkan sumber keseriusan pimpinan dalam tanggung jawab untuk mempermudah kerja pegawai. Fasilitas yang menjadi tanggung jawab seorang pimpinan diantaranya adalah usaha dalam memperkecil hambatan-hambatan yang mengganggu kelancaran pekerjaan. Disamping itu, tersedianya pegawai yang berkualitas baik, berpengalaman tinggi dan berpendidikan tinggi dengan kemampuan dan kemauan melaksanakan suatu tantangan dalam organisasi. Hal tersebut dimaksudkan bahwa dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan kantor tentu memerlukan fasilitas kerja yang baik dan memadai akan terdukungnya semangat kerja pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan.

Meningkatkan sarana dan prasarana kerja merupakan salah satu upaya untuk memperlancar pelaksanaan tugas, sehingga kendala-kendala yang dihadapi oleh pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan secara bertahap dapat

diminimalisir serta pelayanan yang diberikan dibidang administrasi tidak menjadi lambat. Sarana dan prasarana mencakup peralatan dan fasilitas yang tersedia untuk memperlancar pelaksanaan pekerjaan, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Sarana dan prasarana yang cukup, dapat memperlancar pelaksanaan tugas dan pekerjaan sehari-hari, sehingga pelaksanaan pelayanan dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswa.

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping peran unsur manusianya sendiri. Salah satu juga sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa adalah faktor sarana pelayanan karena dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya bisa membuat pelayanan pada mahasiswa dapat lebih efisien dan efektif. Sarana pelayanan yang memadai di tanda dengan jumlahnya yang mencukupi dan kondisinya yang memadai. Sedangkan sarana pelayanan yang buruk ditandai dengan jumlahnya yang tidak mencukupi dan kondisinya yang tidak memadai.

3. Faktor Lingkungan Organisasi

Definisi lingkungan organisasi merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja organisasi secara baik, teratur, terarah dalam memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi pegawai. Lingkungan kerja yang baik tentu akan berpengaruh bagi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang ada. Pegawai akan merasa ringan, semangat bergairah serta tergolong untuk menyelesaikan pekerjaannya yang nantinya akan bermanfaat dalam proses produktivitas kerja dalam organisasi terhadap tujuan-tujuan yang akan dicapai.

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi pegawai dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, kewenangan yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai. Lingkungan organisasi Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Tanjungpura cukup berpengaruh dalam kelancaran pelayanan mahasiswa.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Kemampuan SDM (pegawai) adalah faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Masalah kualitas SDM Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) merupakan masalah penting dalam pelaksanaan pekerjaan tugas dan pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan SDM BAAK merupakan suatu hal yang harus dilakukan. Di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) perlu mendapat pembinaan pegawai sesuai dengan tugas masing-masing karena itu salah satu penting bagi kualitas seorang pegawai. Selain itu faktor usia pegawai juga cukup berperan penting dalam proses pelayanan publik di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK).
2. Kinerja pegawai Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Tanjungpura secara umum berada dalam kategori baik, tetapi jika dilihat dari masing-masing bidang ada beberapa hal yang harus diperbaiki oleh Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Tanjungpura yaitu kehadiran mendapatkan predikat kurang baik

dari indikator tingkat absensi pegawai dan tingkat kedisiplinan pegawai.

Saran

1. Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Tanjungpura perlu melakukan sosialisasi nilai-nilai budaya seperti program pelatihan dan pengembangan, memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi, karena secara tidak langsung pegawai akan merasa dihargai dari apa yang telah dilakukan. Hal ini juga dimaksudkan agar nilai-nilai budaya yang ada dalam Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Tanjungpura tidak hanya diterima begitu saja akan tetapi dapat tertanam kuat dan mampu menumbuhkan nilai yang menjadi bagian diri pegawai
2. Kinerja pegawai pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Tanjungpura dapat dipertahankan dan harus ditingkatkan lagi demi tercapainya kinerja pegawai yang berkualitas dan berpengaruh positif kepada instansi. Dan selanjutnya Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Tanjungpura dapat mewujudkan visinya menjadi lembaga yang

berkualitas dan berkembang dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan berkemampuan dalam memberikan pelayanan prima dibidang administrasi akademik kerjasama dan kemahasiswaan untuk menunjang pembangunan pendidikan tinggi di Universitas Tanjungpura.

3. Kedisiplinan perlu ditingkatkan dalam menjalankan semua tugas yang sudah diperintahkan dan menjadi tugas pegawai. Kepala Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Tanjungpura perlu tegas dan memberikan contoh kepada pegawainya agar semua terlaksana dengan baik dan tidak ada kendala apapun.

REFERENSI

Buku-Buku:

- Alrima, Syahputri. 2013. *Kinerja Pegawai Bagian Pembinaan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak*. Universitas Tanjungpura.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara.2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rosdakarya
- As'ad. 2003. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia: Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberti Yogyakarta
- Bernadin dan Russel. 2006. *Pinter Manajer, Aneka Pandangan*

Kontemporer, Alih Bahasa Agus Maulana. Penerbit Binarupa Aksara: Jakarta

Chaizi Nasucha. 2004. **Reformasi Administrasi Publik.** Jakarta: PT. Grasindo

Dharma. 2004. **Manajemen Kinerja.** Edisi ketiga. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Dwiyanto. 2002. **Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi.** Penerbit Ghalai Indonesia: Bogor.

Harbani Pasolong. 2008. **Manajemen Sumber Daya Manusia.** PT. Bumi Aksara: Jakarta

Handoko. 1996. **Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia.** Jakarta : Erlangga.

LAN-RI. 2002. **Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP), Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah: Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Institut Pemerintah. Lembaga Administrasi Negara (LAN) RI.**

Mangkunegara, Prabu Anwar. 2010. **Evaluasi Kinerja SDM.** VB : Revika.

Nawawi. 2002. **Perencanaan Sumber Daya Manusia : Untuk Bisnis yang Kompetitif,** Penerbit Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Prawirosentono. 1999. **Manajemen Sumber Daya Manusia.** Yogyakarta: BPFE.

Soewono. 1991. **Manajemen Sumber Daya Manusia.** Jakarta : Bumi Aksara. Simamora. 1995. **Manajemen Sumber daya Manusia.** STIE YPKN. Jakarta

Tery, George R. 1968. **Principles of Management.** Saduran Drs. Sujai. Bandung : Penerbit Grafika

Wibawa. 1992. **Manajemen Kinerja.** Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Widodo. 2008. **Manajemen Kinerja.** PT. Raja Grafindo Parsada: Jakarta.

Sumber lainnya :

Buku Pedoman Akademik Universitas Tanjungpura, 2013.



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Lovina Zein Ishadi
NIM / Periode lulus : E01110095 /
Tanggal Lulus : 16 Maret 2015
Fakultas/ Jurusan : FISIP / IA
E-mail adres/ HP : lovina-ishadi13@gmail.com

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (SI), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa *) pada Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

Kinerja Pegawai Pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan
Universitas Tanjungpura Pontianak

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara *fulltext*
 content artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/ disetujui
Pengelola Jurnal

Dr. Anjani, S.Sos., MA.

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 19-08-2015

Lovina Zein Ishadi

Catatan:

*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)