



Analisis Kualitas Kinerja Pegawai Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara Bidang Program, Akuntabilitas Dan Informasi Publik Dalam Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dedy Damhuri¹, Kusmilawaty²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

Email: ¹ dedydamhuri2017@gmail.com, ² kusmilawaty@uinsu.ac.id

Abstract The aim of this research is: To determine the quality of performance of North Sumatra Province Social Service Employees, especially in the Program, Accountability and Public Information Sectors in the Public Service Delivery System. This study uses a qualitative method. Data collection was carried out through observation, interviews and documentation. The informants in this research were 4 people, namely the Secretary of the North Sumatra Province Social Service, Head of the Program, Accountability and Public Information Section, Program, Accountability and Public Information Officer, and Honorary Employees. The results of the research show that the quality of performance of North Sumatra Province Social Service employees in the areas of Programs, Accountability and Public Information is running well in accordance with employee performance. Based on interviews with informants, employees in the Program, Accountability and Public Information Division also have the same opinion regarding personal potential, optimal work results, work processes and enthusiasm at work. Therefore, it can be suggested that in the future, if you want to recruit new employees, pay more attention to the field of science or major according to the abilities of the prospective new employee so as to facilitate all better work processes in the Program, Accountability and Public Information fields.

Keywords: Quality Of Employee Performance, Social Services, Public Service

Abstrak Tujuan Penelitian ini adalah: Untuk mengetahui kualitas kinerja Pegawai Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara khususnya Bidang Program, Akuntabilitas dan Informasi Publik Dalam Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yaitu Sekretaris Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara, Kepala Bagian Program, Akuntabilitas dan Informasi Publik, Pegawai Bidang Program, Akuntabilitas dan Informasi Publik, dan Pegawai Honor. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas kinerja Pegawai Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara Bidang Program, Akuntabilitas, dan Informasi Publik sudah berjalan dengan baik sesuai dengan kinerja pegawai. Berdasarkan wawancara dengan informan Pegawai Bidang Program, Akuntabilitas dan Informasi Publik juga mempunyai pendapatnya yang sama melalui potensi diri, hasil kerja yang optimal, proses kerja dan antusiasme dalam bekerja. Oleh karena itu dapat di sarankan bahwa untuk kedepannya jika ingin merekrut pegawai baru lebih memperhatikan bidang ilmu atau jurusan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki calon pegawai baru sehingga memudahkan segala proses kerja yang lebih baik untuk Bidang Program, Akuntabilitas dan Informasi Publik.

Kata Kunci: Kualitas Kinerja Pegawai, Dinas Sosial, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan pelaksanaan pemerintah yang dapat berlangsung secara berdayaguna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab serta berorientasi kepada hasil merupakan tujuan akhir dari setiap instansi. Seiring berkembangnya waktu, pengukuran kinerja pada instansi pemerintahan mengalami perubahan orientasi yaitu pengukuran kinerja yang berorientasi pada input (lebih spesifik anggaran) bergeser pada pengukuran kinerja yang berorientasi pada hasil (*result oriented government*). Hal ini diperjelas secara tertulis dengan diterbitkannya paket Undang-Undang di bidang keuangan Negara (UU Nomor 17 Tahun 2003 tentang keuangan Negara, UU Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara dan UU

Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara). Pegawai ASN memiliki peran penting sebagai aparatur Negara dalam hal mengadakan dan melakukan kegiatan pemerintahan dan membangun Negara untuk mencapai tujuan Negara. Dalam organisasi pemerintah Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara (DINSOS PROVSU), tugas seorang kepala dinas, sebagai seorang pemimpin merupakan tangan kanan dari Gubernur Sumatera Utara untuk membantu pimpinan pusat menjalankan pemerintahan agar berjalan dengan semestinya. Peran pemimpin di suatu organisasi menjadi indikator keberhasilan dalam suatu organisasi tersebut

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak bisa dilepaskan dari sebuah organisasi, baik perusahaan maupun institusi. Selain itu, SDM juga merupakan faktor yang mempengaruhi perkembangan suatu perusahaan. Jadi bisa dikatakan sebuah perusahaan dapat berkembang dengan sangat pesat apabila di dalamnya memiliki banyak SDM yang berkompeten di bidangnya, sebaliknya pula apabila SDM yang bekerja di sebuah perusahaan itu tidak berkualitas maka perkembangan perusahaan tersebut juga akan terhambat. Faktor penting yang harus diperhatikan oleh pegawai adalah peran dan tanggung jawabnya sebagai orang yang memberikan, melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan pemerintah memberdayakan masyarakat untuk itu perlu melakukan penilaian kualitas kinerja Pegawai Negeri Sipil ataupun ASN sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan secara optimal.

Untuk mewujudkan sistem yang baik maka pemerintah provinsi (Pemprov) Sumatera Utara menerapkan sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (SAKIP) . Pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang baik tercermin dalam sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. SAKIP merupakan sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintahan dimana sistem ini merupakan integrasi dari sistem perencanaan, penganggaran dan sistem pelaporan kinerja yang selaras dengan pelaksanaan sistem akuntabilitas keuangan. Produk akhir dari SAKIP yang menggambarkan kinerja yang dicapai oleh suatu instansi pemerintah atas pelaksanaan program dan kegiatan yang dibiayai APBN/APBD dikenal dengan istilah LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan). Manfaat dari LAKIP dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap instansi pemerintah yang bersangkutan selama satu tahun anggaran.

Dengan sistem penerapan SAKIP ini sebagai implementasi, pemerintah menjadi lebih efisien dan efektif dalam meningkatkan pelayanan publiknya. Program SAKIP harus memiliki perencanaan kinerja yang terintegrasi dengan program pelayanan publik sehingga setiap program kinerja pemerintah memiliki hasil yang jelas yang dapat dinikmati masyarakat secara

keseluruhan. Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Kinerja Pegawai Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara Bidang Program Akuntabilitas Dan Informasi Publik Dalam Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik.**”

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Kinerja

Berkualitas bukan hanya pandai saja, tetapi harus memenuhi semua syarat kualitatif yang dituntut pekerjaan itu, sehingga pekerjaan itu benar-benar dapat diselesaikan sesuai rencana. Kualitas kinerja merupakan wujud perilaku dari suatu kegiatan yang telah dilaksanakan dan sesuai dengan harapan yang telah ditentukan sebelumnya. Kualitas kinerja adalah ukuran seberapa baik seorang karyawan/ pegawai dalam mengerjakan apa yang seharusnya ia kerjakan. Dua hal yang dievaluasi dalam menilai kinerja karyawan berdasarkan definisi diatas yaitu perilaku dan kualitas kerja karyawan. Yang dimaksud dengan penilaian perilaku yaitu kesetiaan, kejujuran, kepemimpinan, kerjasama, loyalitas, dedikasi dan partisipasi karyawan. Sedangkan kualitas kinerja adalah suatu standar fisik yang diukur karena hasil kerja yang dilakukan atau dilaksanakan karyawan atas tugas-tugasnya. Pentingnya kinerja yang baik dalam sebuah instansi sangat menentukan kualitas kinerja

Kualitas kinerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia kualitas sumber daya manusia mengacu pada:

- a. Pengetahuan (*Knowledge*), yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya fikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.
- b. Keterampilan (*Skill*), kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki karyawan.
- c. *Abilities* yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab

Indikator Kualitas Kinerja

Indikator kualitas kinerja dalam Bidang Program, Akuntabilitas dan Informasi Publik ini adalah

- a. Kemampuan karyawan. Kinerja dari seorang karyawan yang dapat di prediksi melalui perkiraan relevansi tugas dan kemampuan intelektual dari setiap individu yang ada di dalam perusahaan. Melalui kemampuan karyawan dapat dilihat potensi diri seorang karyawan yang telah terwujud maupun belum terwujud.

- b. Keterampilan karyawan. Karyawan merupakan salah satu faktor produksi yang dapat menghasilkan produk tersedianya karyawan yang cakap dan memiliki keahlian di bidangnya masing-masing sangat penting bagi kemajuan perusahaan. Dari keterampilan karyawan inilah terciptanya proses kerja yang lebih baik dapat dilihat dari kemampuan membuat perencanaan kerja, kreatif dalam melaksanakan pekerjaan, dan mengevaluasi tindakan kerja.
- c. Kedisiplinan karyawan. Yaitu kesadaran dan ketersediaan seseorang menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Sehingga menciptakan hasil kinerja optimal bagi karyawan dalam memberikan hasil yang terbaik salah satunya dilihat dari produktivitas, kualitas kerja dan kuantitas kerja. Kedisiplinan karyawan inilah juga yang membuat sikap dari karyawan lebih antusiasme ataupun peduli terhadap pekerjaannya, hal ini bisa dilihat melalui kehadiran karyawan, pelaksanaan tugas, motivasi kerja, dan komitmen kerja.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tugas wajib daripada aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pengertian tersebut mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dengan menaati peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, pelayanan publik suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah. Pemerintah sebagai pelayanan masyarakat (*public servant*) mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional.

Penyelenggaraan pelayanan publik menyatakan bahwa hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi di masyarakat. Terhadap penyelenggara pelayanan kepada masyarakat tetap harus dikontrol dengan baik guna untuk peningkatan hasil capaian dari pelayanan publik. Kontrol pelayanan tidak terlepas dari kontrol kinerja aparatur pelayanan publik. Kinerja aparatur adalah bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, karena kinerja adalah hasil melakukan proses terhadap pelayanan itu sendiri. Pada prinsipnya sistem penyelenggara pemerintahan *good governance* adalah sebagai tujuan utama dalam penyelenggara pelayanan kepada masyarakat Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan teori tentang tentang *good governance* pelayanan publik pendapat

Idrus dalam buku Hayat (2019:201), mengungkapkan bahwa pembangunan *good governance* didasarkan pada aspek akuntabilitas, transparan, dan partisipatif yang menggambarkan bahwa pemerintah hanyalah fasilitas dalam pencapaian tujuan tersebut,

sementara masyarakat dan dunia usaha harus dikedepankan karena globalisasi ditentukan oleh daya saing dan dunia usaha adalah pelaku utamanya.

Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah

Akuntabilitas (*accountability*) adalah ukuran yang mewujudkan pertanggungjawab seseorang atau lembaga yang berkaitan dengan sistem administrasi. Dengan demikian akuntabilitas lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya melayani rakyat harus bertanggungjawab secara tidak langsung maupun langsung ke masyarakat. Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan teori tentang akuntabilitas Menurut Straling dalam Kumorotomo (2019:4) mengatakan bahwa adalah akuntabilitas suatu bentuk pertanggungjawaban lembaga publik yang berbagai macam keputusan atau kebijakan yang telah dikeluarkan. Lembaga publik dalam akuntabilitas lebih berperan aktif untuk mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah disepakatin untuk kepentingan masyarakat. Akuntabilitas merupakan perwujudan kewajiban instansi untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi dalam mencapai tujuan saasaran yang telah ditetapkan melalui pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Salah satu prinsip utama dalam memberlakukan undang-undang ini untuk akuntabilitas dalam sistem pemerintahan daerah adalah prinsip *subsidiarity*. Pemerintahan daerah menggunakan SAKIP untuk meningkatkan akuntabilitas dalam pelayanan birokrasi publik.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan merupakan jenis penelitian kualitatif. Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, ucapan atau tulisan dalam perilaku yang dapat diamati dari orang-orang (subjek) itu sendiri. Menurut Wirartha (2006:135), penelitian kualitatif bersifat deskriptif karena analisa data yang dilakukan tidak untuk menerima atau menolak hipotesis, melainkan berupa deskripsi atas gejala-gejala yang diamati, yang tidak selalu harus berbentuk angka-angka atau koefisien antar variabel.

Sejalan dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka penelitian ini bermaksud untuk mengungkap situasi atau variabel sesuai dengan keadaan yang ada pada saat penelitian itu dilaksanakan. Situasi atau keadaan yang perlu diungkap melalui penelitian ini adalah tentang Kualitas Kinerja Pegawai Dinas Sosial Bidang Program, Akuntabilitas dan Informasi Publik. Sejalan dengan jenis penelitian yang dilakukan maka penetapan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, teknik *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini sampel diambil

berdasarkan kriteria tertentu, terutama yang mengerti permasalahan penelitian yaitu tentang kinerja pegawai Bidang Program, Akuntabilitas dan Informasi Publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang penulis peroleh dalam observasi dan wawancara dengan Ibu Elia Fitriani, SH selaku Ka. Subbag Program, Akuntabilitas & Informasi Publik pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara Bidang Program, Akuntabilitas Dan Informasi Publik. Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Kualitas kerja juga mengacu pada kualitas sumber daya manusia seperti pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki seseorang sebagai pegawai atau karyawan. Adapun tujuan dari Analisis Kualitas Kinerja Pegawai Bidang Program, Akuntabilitas dan Informasi Publik pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara dalam Pelayanan Publik yaitu:

1. Potensi Diri

Potensi diri merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seseorang, tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal. Dalam konteks kualitas kinerja pegawai Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara khususnya Bidang Program Akuntabilitas Dan Informasi Publik. Pengetahuan tentang program akuntabilitas dan informasi publik pegawai sudah mengetahui apa- apa saja yang dikerjakan dalam bidang ini. Adapun hasil capaian yang dilakukan bidang program yaitu:

Rencana Strategis (RENSTRA), Rencana Kerja (RENJA), Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ), Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPDD). Meski pegawai bidang program sudah memiliki pengetahuan tentang pengerjaan data Rencana Strategis, Rencana Kerja, Laporan Kinerja Instansi Pemerintah, Laporan Keterangan Pertanggungjawaban, dan Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah, pengetahuan yang dimiliki masih belum mendalam, karena masih ada pegawai yang belum tepat waktu dan masih kurang mengerti tentang penggunaan Komputer dan yang lainnya. Hal tersebut juga dipengaruhi oleh tingkat pendidikan dan pengalaman yang dimiliki seseorang berdampak terhadap kemampuannya dalam bekerja.

Selain itu juga sangat berdampak dengan hasil yang dikerjakan seorang pegawai. contohnya kalau tidak sesuai dengan SOP maka pekerjaan terbengkalai/ tidak tepat waktu dan tidak efektif dalam bekerja. Berdasarkan tingkat pendidikan pegawai Dinsos Provsu Bidang Program, Akuntabilitas dan Informasi Publik. Dari bidang ilmu yang dimiliki tidak berpotensi

dalam bidang Program. Oleh karena itu pegawai diberikan pelatihan kepegawaian agar pegawai bidang program, akuntabilitas dan informasi publik yang bukan jurusan program juga mengerti tentang program sesuai dengan bidang pekerjaan

2. Hasil Kinerja Optimal

Hasil kerja yang optimal harus dimiliki oleh seorang pegawai, pegawai harus bisa memberikan hasil yang terbaik, salah satunya dapat dilihat dari produktivitas organisasi, kualitas kerja, kuantitas kerja. Adapun hasil pengamatan peneliti dengan informan tentang kualitas kerja. Apakah pegawai bidang program akuntabilitas dan informasi publik dapat menyelesaikan segala tugas perencanaan program jangka panjang, program jangka menengah, program jangka pendek serta penyusunan bahan yang diberikan bagian sekretariat kepada bidang program, akuntabilitas dan informasi publik.

Bisa dilihat bahwa pegawai dinas sosial sosial khususnya bidang program dapat menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Pegawai selalu menyelesaikan tugasnya mulai dari penyusunan perencanaan program jangka panjang sampai dengan tugas lain yang diberikan sekretaris juga menjadi tanggung jawabnya, mampu mereka kerjakan dengan disiplin dan tepat waktu

3. Proses Kerja

Proses kerja merupakan suatu tahapan terpenting dimana pegawai menjalankan tugas dan perannya dalam suatu organisasi, melalui proses kerja ini kinerja pegawai dapat dilihat dari kemampuan membuat perencanaan kerja, kreatif dalam melaksanakan pekerjaan, mengevaluasi tindakan perbaikan. Pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai Bidang Program Akuntabilitas dan Informasi Publik selalu dalam pengawasan Kepala Bagian Program Akuntabilitas Informasi Publik yaitu ibu Elia Fitriani tetapi hasil dari pekerjaannya selalu dilihat oleh Bapak Parlin, S.Sos, M. AP., selaku Sekretaris Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara. Jika terjadi kesalahan didalam pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai bidang program akuntabilitas dan informasi publik, maka akan diberikan teguran dan diberitahukan ini salah serta arahan bagi pegawai yang melakukannya untuk mengganti ataupun merevisi kembali hasil tugas yang diberikan sesuai dengan yang diperintahkan, pengawasan atau kontrol terhadap pegawai bidang program akuntabilitas dan informasi publik yang sedang bekerja adalah tugas dari kepala Bidang Program, Akuntabilitas dan Informasi Publik, namun semua hasil kerja yang dikerjakan para pegawai bidang program, akuntabilitas dan informasi publik dilihat oleh sekretaris Dinsos Provsu. Dan apabila kesalahan para pegawai ada yang tidak disiplin maka akan ada SP (Surat Panggilan) untuk pegawai bidang program akuntabilitas dan informasi publik di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara.

Peneliti juga melihat bahwa yang menjadi kendala dalam proses kerja yaitu kurangnya tenaga kerja ahli (SDM) bidang program, akuntabilitas dan informasi publik sehingga menurunkan proses kualitas kinerja pegawai dalam mengerjakan tugas yang biasanya datang setiap per triwulan-nya, Namun hal tersebut tidak menjadi salah satu keterlambatan pegawai bidang program dalam mencapai hasil kerja. Untuk kekurangan pegawai akan segera diatasi dengan mencari pegawai yang sesuai dengan bidang tersebut.

4. Antusiasme

Antusiasme merupakan suatu sikap dimana seorang pegawai melakukan kepedulian terhadap pekerjaannya hal ini bisa dilihat dari kehadiran, pelaksanaan tugas, motivasi kerja, komitmen kerja. Pegawai Bidang Program, Akuntabilitas dan Informasi Publik di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara terlihat bersemangat dalam mengerjakan tugas- tugasnya. Selanjutnya apabila ada pekerjaan yang cukup banyak dan harus diselesaikan dengan cepat, dapatkah mereka mengerjakannya sesuai dengan target waktu yang direncanakan. Pegawai bidang program khususnya kepala bidang program, mampu dan berinisiatif untuk mencari pegawai honorer yang sedang tidak dalam pekerjaan penting untuk membantu dan mengerjakan tugas bidang program demi mengatasi kekurangan pegawai di dalam sub bagian program, akuntabilitas dan informasi publik, sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan dalam target waktu yang singkat, para pegawai bidang program saling bahu-membahu dalam mengatasi kekurangan ataupun kelemahan antar staf yang ada di dalam bidang program. Pegawai bidang program memiliki antusiasme tinggi, dibuktikan kehadiran yang baik, cepat melaksanakan tugas karena memiliki motivasi dan komitmen yang tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian kinerja pegawai Bidang Program, Akuntabilitas dan Informasi Publik berkualitas baik . Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi bahwa dari tingkat pendidikan kurang berpotensi karena latar belakang pendidikan tidak sesuai. Namun pegawai telah diberikan pelatihan terkait dengan bidang pekerjaan masing- masing. Hasil pekerjaan pegawai Bidang Program, Akuntabilitas dan Informasi Publik sudah optimal. Pegawai bidang Program, Akuntabilitas dan Informasi Publik Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara tepat waktu dalam melaksanakan tugasnya, dilihat dari semua pekerjaan seperti menyusun perencanaan program jangka panjang hingga pekerjaan lain yang diberikan sekretaris dapat terselesaikan dengan baik.

Proses kerja pegawai Bidang Program, Akuntabilitas dan Informasi Publik dapat disimpulkan setiap pegawai memiliki perencanaan kerja dan memiliki inisiatif dalam menjalankan tugas serta adanya evaluasi tindakan perbaikan dari sekretaris Dinsos Provsu dan kepala bagian program. Tindakan perbaikan biasanya langsung saat pekerjaan yang

diselesaikan oleh pegawai bidang program, akuntabilitas dan informasi publik sekretaris Dinsos Provsu dan Kepala bagian program apabila ada pekerjaan yang salah. Perihal kendala yang terjadi seperti kurangnya tenaga kerja ahli (SDM) bidang program, akuntabilitas dan informasi publik sehingga menurunkan proses kualitas kinerja pegawai dalam mengerjakan tugas yang biasanya datang setiap per triwulan-nya, Namun hal tersebut tidak menjadi salah satu keterlambatan pegawai bidang program dalam mencapai hasil kerja. Untuk kekurangan pegawai akan segera diatasi dengan mencari pegawai yang sesuai dengan bidang tersebut

Pegawai Bidang Program, Akuntabilitas dan Informasi Publik Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara memiliki antusiasme dan semangat yang tinggi. Dimana antusiasme tersebut dibuktikan dari pegawai yang mengerjakan pekerjaan dengan target, dan mencapai hasil kerja yang tepat waktu. Pegawai bidang program khususnya kepala bidang program, mampu dan berinisiatif untuk mencari pegawai honorer yang sedang tidak dalam pekerjaan penting untuk membantu dan mengerjakan tugas bidang program demi mengatasi kekurangan pegawai di dalam sub bagian program, akuntabilitas dan informasi publik, sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan dalam target waktu yang singkat, para pegawai saling bahu-membahu dalam mengatasi kekurangan ataupun kelemahan antar staf yang ada dalam bidang program. Pegawai bidang program memiliki antusiasme tinggi, dibuktikan kehadiran yang baik, cepat melaksanakan tugas karena memiliki motivasi dan komitmen yang tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Kualitas Kinerja Pegawai Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara Bidang Akuntabilitas dan Informasi Publik dalam Pelayanan Publik berkualitas baik. dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Potensi diri yang dimiliki pegawai bidang program, akuntabilitas dan informasi publik Dinsos Provsu dalam tingkat Pendidikan kurang berpotensi karena latar pendidikan tidak sesuai namun pegawai bidang program, akuntabilitas dan informasi publik sudah diberikan pelatihan kepegawaian agar pegawai bidang program, akuntabilitas dan informasi publik yang bukan jurusan program juga mengerti tentang program sesuai dengan bidang pekerjaan
2. Hasil pekerjaan pegawai bidang program, akuntabilitas dan informasi publik Dinsos Provsu sudah optimal. Pegawai bidang program, akuntabilitas dan informasi publik tepat waktu dalam melaksanakan tugasnya, dilihat dari semua pekerjaan seperti menyusun perencanaan program jangka panjang hingga pekerjaan lain yang diberikan sekretaris dapat terselesaikan dengan baik.

3. Proses kerja pegawai Bidang Program, Akuntabilitas dan Informasi Publik dapat disimpulkan setiap pegawai memiliki perencanaan kerja dan memiliki inisiatif dalam menjalankan tugas serta adanya evaluasi tindakan perbaikan dari sekretaris Dinsos Provsu dan kepala bagian program apabila ada pekerjaan yang salah.
4. Pegawai Bidang Program, Akuntabilitas dan Informasi Publik Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara memiliki antusiasme dan semangat yang tinggi. Pegawai bidang program khususnya kepala bidang program, mampu dan berinisiatif untuk mencari pegawai honorer yang sedang tidak dalam pekerjaan penting untuk membantu dan mengerjakan tugas bidang program demi mengatasi kekurangan pegawai di dalam sub bagian program, akuntabilitas dan informasi publik, sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan dalam target waktu yang singkat, para pegawai saling bahu-membahu dalam mengatasi kekurangan ataupun kelemahan antar staf yang ada dalam bidang program. Pegawai bidang program memiliki antusiasme tinggi, dibuktikan kehadiran yang baik, cepat melaksanakan tugas karena memiliki motivasi dan komitmen yang tinggi.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian diatas peneliti menyarankan jika ingin rekrutment pegawai baru nantinya khusus Bidang Program, Akuntabilitas dan Informasi Publik Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara jangan melihat latar belakang Pendidikan saja, namun hendaknya melihat juga bidang ilmu atau jurusan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki calon pegawai baru sehingga memudahkan segala proses kerja yang lebih baik untuk Bidang Program, Akuntabilitas dan Informasi Publik.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia Instansi*. Edisi XIV. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Afandi, Pandi. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia; Teori, Konsep dan Indikator*. Yogyakarta, Zafana Publishing, Nusa Media
- Arkarizki, D., Irawati, R. I., & Sukarno, D. (2023). TRANSPARANSI ORGANISASI DALAM PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK PADA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA BANDUNG. In *Jurnal Administrasi Negara*, Februari (Vol. 14, Issue 2).
- Didi Wandidkk. (2019) *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi banten*. Jurnal Ekonomi Vokasi, Vol.2, No.2. ISSN: 2622-4240
- Hakim, M. (2019). ANALISIS KINERJA KARYAWAN STUDI KASUS PT. REYCOM DOKUMEN SOLUSI. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 16(1).

- Hayat 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Ikhwan, M., Sahari, A., & Fauzi, A. (2020). Peran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara Dalam Menciptakan Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(1), 103–110.
- I Made Wirartha. (2006:135) Wirartha, I Made. 2006. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, S., dan Teknologi, B., Damanik, E. M., Simarmata, B. T., & Mandiri Bina Prestasi, P. (n.d.). *PELAKSANAAN DISIPLIN KERJA TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI PADA DINAS SOSIAL PROVINSI SUMATERA UTARA*.
- SPP (Standar Pelayanan Publik) Dinas Sosial Provsu*. (n.d.).
- Wahyudi Kumorotomo, *Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketsa Pada Masa Transisi*, Magister Administrasi Publik (MAP) dan Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2019
- Yusnandar, W. (2019). *Effect of Work Environment and Job Satisfaction on The Performance of Employees at The Office of Bank Indonesia Medan North Sumatera*. In International Conference on Global Education VII (pp. 1575– 1583)