



JAES
Jendela Aswaja
e-ISSN 2745-9470

Volume 6, No. 2, Juni 2025 Hal. 205-215

<https://journal.unucirebon.ac.id/index.php/jeas/index>



Analisis Kinerja Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat Dalam Pelayanan Pimpinan Daerah

Hanifa, Triyuni Soemartono, dan Harry Nenobais.

Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik, Universitas Prof.Dr.Moestopo (Beragama) Jakarta

*Corresponding Author: hanifa_201195@yahoo.com

Submit: 1 Mei 2025, Diterima: 1 Juni 2025, Terbit: 30 Juni 2025

Abstrak

Tujuan Penelitian. Penulisan tesis ini bertujuan untuk menganalisis Kinerja Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat dalam Pelayanan Pimpinan Daerah. **Bahan dan metode.** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif, paradigma yang digunakan dalam penelitian ini constructive interpretivisme serta analisis yang digunakan adalah studi pustaka. Teori yang digunakan adalah Teori kinerja menurut Agus Dwiyanto yang menyatakan bahwa indikator kinerja terdiri dari produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responbilitas dan akuntabilitas. **Hasil.** Kinerja Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat dalam pelayanan pimpinan daerah secara keseluruhan sudah berjalan cukup baik. Namun ada beberapa yang perlu ditingkatkan seperti pada indikator kualitas layanan, Seksi Humas Protokol dan Pelayanan belum memiliki Standar Operasional Prosedur dalam pelayanan pimpinan daerah, kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia pada bagian humas yang masih kurang, terbatasnya kewenangan dalam menerbitkan berita kegiatan pimpinan di website pemerintah Provinsi Sumatera Barat, serta sarana dan prasana yang mendukung pelaksanaan tugas yang masih terbatas, dan perencanaan kebutuhan anggaran yang belum matang. Sedangkan pada indikator produktivitas, responsivitas, responbilitas, dan akuntabilitas sudah berjalan dengan baik. Oleh karena itu saran dari peneliti yaitu membuat Standar Operasional Prosedur dalam pelayanan pimpinan Daerah, Kemudian menambah Sumber Daya Manusia pada bagian pemberitaan, mengusulkan kepada Pimpinan agar pemberitaan di luar Provinsi Sumatera Barat diberikan kewenangan kepada Badan Penghubung, mengusulkan pengadaan sarana dan prasarana pendukung kegiatan pelayanan pimpinan dan membuat perencanaan anggaran yang matang untuk pelaksanaan kegiatan pimpinan sehingga pelayanan kepada Pimpinan Daerah dapat berjalan maksimal. **Kesimpulan.** Kinerja Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat dalam pelayanan pimpinan daerah secara umum sudah cukup baik, terutama pada aspek produktivitas, responsivitas, responbilitas, dan akuntabilitas. Namun, masih terdapat kendala pada aspek kualitas layanan, seperti belum tersusunnya SOP, keterbatasan SDM dan sarana pendukung, serta perencanaan anggaran yang belum optimal. Upaya perbaikan telah dilakukan melalui penambahan tenaga, penyediaan sarana, serta koordinasi lintas instansi. Untuk meningkatkan kinerja ke depan, diperlukan penyusunan SOP, peningkatan kualitas SDM, pengadaan

peralatan pendukung, serta kewenangan yang lebih luas dalam publikasi kegiatan pimpinan daerah.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan, Pimpinan Daerah.

Abstract

Study prpose. *This thesis aims to analyse the performance of the West Sumatra Provincial Liaison Agency in providing services to regional leaders.*

Materials and methods. *This research uses a qualitative method with a descriptive design, a constructive interpretivism paradigm, and a literature review analysis. The theory used is Agus Dwiyanto's performance theory, which states that performance indicators consist of productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability.*

Results. *The performance of the West Sumatra Provincial Liaison Office in serving regional leaders is generally quite good. However, there are several areas that need improvement, such as the service quality indicator, where the Public Relations, Protocol, and Service Section does not yet have Standard Operating Procedures for serving regional leaders, the quantity and quality of human resources in the public relations section are still insufficient, there are limitations in the authority to publish news about regional leaders' activities on the West Sumatra Provincial Government website, and the facilities and infrastructure supporting the performance of duties are still limited, and the budget planning is not yet mature. Meanwhile, the indicators of productivity, responsiveness, responsibility, and accountability are already functioning well. Therefore, the researcher's recommendations are to establish Standard Operating Procedures for serving regional leaders, increase human resources in the public relations department, propose to the leadership that news coverage outside West Sumatra Province be delegated to the Liaison Office, propose the procurement of facilities and infrastructure to support leadership service activities, and develop a mature budget plan for leadership activities so that service to regional leaders can be maximised.*

Conclusion. *The performance of the West Sumatra Provincial Liaison Office in providing services to regional leaders is generally satisfactory, particularly in terms of productivity, responsiveness, responsibility, and accountability. However, there are still challenges in the quality of services, such as the absence of SOPs, limited human resources and supporting facilities, and suboptimal budget planning. Improvement efforts have been made through the addition of personnel, the provision of facilities, and inter-agency coordination. To enhance performance in the future, it is necessary to establish SOPs, improve human resource quality, procure supporting equipment, and expand authority in the publication of regional leadership activities.*

Keywords: Performance, Service, Regional Leadership.

DOI: <https://doi.org/10.52188/jeas.v6i2.1340>

©2025 Authors by Universitas Nahdlatul Ulama Cirebon



Pendahuluan

Dalam mewujudkan good governance, akuntabilitas merupakan salah satu aspek penting yang harus diimplementasikan dalam manajemen pemerintahan. Salah satu bentuk pertanggung jawaban organisasi dapat dilihat dari kinerja organisasi tersebut. Menurut Mahsun (2006:25), kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan

kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Menurut Sulistiyani (2009:276), kinerja merupakan kombinasi dan kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dilihat dari hasil kerjanya.

Salah satu Organisasi Publik yaitu Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat. Kinerja Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat dari indikator yang terdapat pada Perjanjian Kinerja. Penetapan Kinerja merupakan tolak ukur evaluasi akuntabilitas kinerja organisasi yang dilaksanakan pada akhir tahun. Penetapan Kinerja Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat disusun dengan berdasarkan pada Rencana Kinerja Tahunan yang telah ditetapkan.

Hasil Pengukuran Kinerja Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat dari tahun 2020 s/d 2023 berdasarkan laporan kinerja Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat adalah sebagai berikut tahun 2020 yaitu 100 %, tahun 2021 yaitu 100%, tahun 2022 yaitu 104,03 %, tahun 2023 yaitu 102,69 %. Hasil kinerja Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat dari Tahun 2020 s/d 2023 mengalami peningkatan pada tahun 2021 ke 2022, tetapi pada Tahun 2022 ke Tahun 2023 mengalami penurunan. Penurunan Kinerja pada tahun 2022 ke tahun 2023 dapat disebabkan oleh beberapa faktor, baik dari faktor sumber daya maupun sarana dan prasarana penunjang kegiatan.

Selain itu Tingkat kualitas Sumber Daya Manusia sangat berpengaruh pada kinerja suatu organisasi terutama instansi pelayanan yang ada di Badan Penghubung yang menuntut produktivitas yang tinggi dalam menunjang pelayanan kepada pimpinan daerah. Jadwal pimpinan yang padat menuntut seksi Humas Protokol dan Pelayanan harus selalu siap sedia melaksanakan kegiatan secara maksimal kepada pimpinan daerah yang datang ke Jakarta. Personil Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat terdiri dari 5 Aparatur Sipil Negara dan 32 Tenaga Outsourcing. Tenaga Outsourcing tersebut terdiri dari 5 tenaga administrasi, 14 tenaga sopir dan 7 tenaga keamanan dan 6 tenaga kebersihan.

Tingkat Pendidikan Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Outsourcing pada Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat masih tergolong rendah. Hal ini dapat dilihat dari jumlah Aparatur Sipil Negara masih ada 11 orang yang tamatan Sekolah Menengah Atas (SMA), 5 orang tamatan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) dan 2 orang tamatan Sekolah Dasar (SD), Sedang tenaga Outsourcing sebanyak 24 orang tamatan Sekolah Menengah Atas (SMA) dan 4 orang tamatan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP).

Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Sub Bidang Humas Protokol dan Pelayanan berjumlah 11 orang dan outsourcing 16 orang. Sumber Daya Manusia pada sub bidang humas protokol dan pelayanan sebenarnya sudah mencukupi, namun jika dilihat dari tingkat Pendidikan masih kurang dalam menunjang peran Badan Penghubung dalam memberikan pelayanan kepada Pimpinan Daerah. Kualitas sumber daya manusia tidak lepas dari kerja karyawan yang profesional, sehingga diharapkan agar kualitas sumber daya manusia yang tinggi muncul pada kaum profesional yang memiliki keahlian yang digunakan untuk menilai dan membentuk citra diri mereka.

Selain pada kualitas Sumber Daya Manusia, hambatan yang terjadi pada pembagian tupoksi kerja yang tidak jelas. Pada Sub Bidang Humas, Protokol dan Pelayanan terdapat jabatan Petugas Protokol dan Penata Humas. Tetapi pada prakteknya tidak ada pembagian yang jelas antara jabatan Petugas Protokol dan Penata Humas, sehingga menyebabkan dilapangan Petugas Protokol juga merangkap sebagai Penata Humas.

Hambatan lainnya yaitu kewenangan Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat yang sangat terbatas sekali dalam menghadapi permasalahan yang beragam dan membutuhkan penanganan segera. Seperti penerbitan berita kegiatan pimpinan tidak bisa di proses langsung oleh Badan Penghubung. Proses penerbitan berita harus melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), sehingga menyebabkan berita yang terbit tidak *up to date* dan

terkadang tidak tayang. Hal ini terjadi karena proses penerbitan berita yang panjang dan keterbatasan Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat dalam membuat kebijakan.

Sejalan dengan tingginya kebutuhan pemerintah daerah sangat menuntut dari kinerja Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat sebagai perwakilan pemerintah daerah di Pusat untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Dalam pelayanan Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat saat ini belum melahirkan inovasi yang bisa meningkatkan Kinerja. Inovasi yang kurang pada pelaksanaan kegiatan yang masih sama namun tidak ada perkembangan dan perubahan dalam meningkatkan sehingga hasil yang diinginkan tidak maksimal. Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis mengadakan penelitian dengan judul **“Analisis Kinerja Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat dalam Pelayanan Pimpinan Daerah.**

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini merujuk pada teori kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006:50), yang menyatakan bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian hasil kerja atau tujuan organisasi. Kinerja diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu: (1) produktivitas, yang mencerminkan efisiensi dan efektivitas layanan; (2) kualitas layanan, yang menyoroti kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik; (3) responsivitas, yaitu kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan dan aspirasi masyarakat; (4) responsibilitas, yakni kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan kebijakan organisasi; dan (5) akuntabilitas, yang menunjukkan sejauh mana kebijakan dan kegiatan organisasi publik sejalan dengan kepentingan dan kehendak masyarakat luas. Teori ini menjadi dasar dalam menganalisis kinerja Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat dalam pelayanan pimpinan daerah.

Bahan dan Metode

Sampel

Informan dalam penelitian ini yaitu Gubernur Sumatera Barat, Sekretaris Daerah Sumatera Barat, Kepala Badan Penghubung Sumatera Barat, Kepala Seksi Humas dan Protokol Badan Penghubung, Staf Badan Penghubung. Selanjutnya data sekunder adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer yang bersumber dari buku, jurnal, laporan tahunan, literature dan dokumen lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Organisasi penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan paradigma *Constructivisme-Interpretivisme*, dimana penelitian kualitatif berlandaskan paradigma *Constructivisme* yang berpandangan bahwa pengetahuan itu bukan hanya merupakan hasil pengalaman terhadap fakta, tetapi juga merupakan hasil konstruksi pemikiran subjek yang diteliti. Penulisan tesis ini menggunakan desain penelitian deskriptif yang menggambarkan informasi mengenai fakta dan fenomena yang menjelaskan secara sistematis dan menyeluruh, sehingga tercapai penjelasan deskriptif dan komprehensif serta sistematis guna terciptanya pemahaman mengenai masalah yang diteliti yaitu mengenai Analisis Kinerja Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat dalam Pelayanan Pimpinan Daerah.

Instrument

Sumber data dan informasi dari penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan. Berikut yang termasuk data primer yaitu transkrip hasil wawancara, Laporan Keuangan Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat, LAKIP Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat, dan hasil temuan-temuan saat proses pelaksanaan penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, studi Pustaka dan dokumentasi, dan wawancara.

Teknik analisis data

Teknik analisis Data yang digunakan yaitu reduksi data, triangulasi dan menarik kesimpulan.

Hasil

Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat beralamat di Jalan Matraman Raya Nomor 19 Jakarta Timur – DKI Jakarta (Gedung Hotel Balairung Lantai 4). Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat menempati gedung/kantor tersebut dengan sistem sewa kepada pihak PT. Balairung Citrajaya Sumbar selaku pengelola gedung. Luas gedung/kantor yang ditempati adalah sekitar 416 m² dengan sistem sewa per tahun. Jika dilihat dari letak/lokasi kantor berada pada posisi strategis, dimana hal ini menjadi keuntungan dalam pelaksanaan tugas dan koordinasi dengan pihak lainnya (stakeholders).

Tugas pokok Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat menurut Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Barat Nomor 29 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah adalah “Membantu Gubernur Untuk Menunjang koordinasi pelaksanaan Urusan Pemerintahan dan Pembangunan dengan Pemerintah Pusat. Tujuan dari Badan Penghubung dalam memfasilitasi pelayanan pimpinan daerah adalah agar kegiatan dapat berjalan dengan lancar dan baik. Sasaran utama dari pelayanan adalah kepuasan dari pimpinan daerah terhadap kegiatan yang dilaksanakan berjalan sesuai yang diharapkan dan terfasilitasinya kegiatan dan koordinasi yang baik dalam menjalankan roda pemerintahan yang sesuai dengan aturan yang berlaku dan tidak ada hambatan dalam penyampaian informasi.

Dalam Pelayanan Pimpinan Daerah terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh Badan Penghubung Sumatera Barat yaitu terbatasnya anggaran yang dimiliki oleh sub bagian humas, protokol dan pelayanan sehingga pelaksanaan kegiatan tidak berjalan maksimal. Seperti penugasan protokol ke lapangan harus diminimalisir. Selanjutnya jadwal pimpinan yang bersifat dadakan dengan Sumber Daya Manusia yang terbatas pada bagian media terkait pemberitaan.

Upaya yang telah dilakukan oleh Badan Penghubung untuk meningkatkan Pelayanan kepada Pimpinan Daerah di tahun 2023 yaitu penambahan tenaga pelayanan pimpinan daerah baik itu tenaga protokol ataupun supir pimpinan, meningkatkan sarana dan prasarana dan kualitas pelayanan melalui mekanisme sewa kendaraan operasional, terus melakukan koordinasi dan Sharing Informasi ke Biro Administrasi Pimpinan dan Kerjasama Pemerintah Provinsi lainnya terkait pelayanan pimpinan dan pengurusan kepentingan daerah.

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Menurut Agus Dwiyanto (2006 : 50) konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output.

Produktivitas Badan Penghubung dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sudah berjalan dengan baik. Semua program dan kegiatan terlaksana sesuai dengan target kinerja yang telah ditetapkan. Kegiatan pimpinan daerah yang difasilitasi oleh Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat ada yang bersifat rapat koordinasi, kunjungan kerja, penerimaan penghargaan, undangan, penyerahan bantuan bencana alam dan pertemuan dengan tokoh, perantau, mahasiswa Minang yang berada di luar Provinsi Sumatera Barat. Dari pelaksanaan

kegiatan dapat dirinci kunjungan ke Jakarta dan luar Jakarta pada tahun 2023 antara lain sebagai berikut: rapat-rapat koordinasi bersifat nasional di Jakarta sebanyak 11 kali kegiatan, penerimaan penghargaan di Jakarta sebanyak 20 kali kegiatan, pertemuan dengan tokoh tokoh masyarakat Minang di Jakarta 10 kali kegiatan, kegiatan menghadiri rapat-rapat koordinasi kegiatan di Luar Jakarta yaitu rapat-rapat Koordinasi, kunjungan kerja, penerimaan penghargaan, penyerahan bantuan bencana alam, event-event nasional, pertemuan dengan tokoh masyarakat minang, mahasiswa daerah yang dikunjungi antara lain, Kota Medan, Batam, Kota Jambi, Kota Palembang, Bandar Lampung, Labuan Bajo, Kota Yogyakarta, Bali, Kota Surabaya, Kota Semarang, Kota Banjarmasin, Makasar, Kota Cimahi dan Cianjur, pelayanan pimpinan daerah di luar Sumatera Barat sebanyak 229 kali kegiatan. Jumlah publikasi kegiatan pimpinan daerah yang dilakukan oleh Badan Penghubung Sumatera Barat tahun 2023 yaitu terlaksana sebanyak 63 (enam puluh tiga) kali. Publikasi kegiatan pimpinan daerah ini di upload pada portal media resmi Sumatera Barat yaitu <https://www.sumbarprov.go.id/> dan website Badan Penghubung <https://badanpenghubung.sumbarprov.go.id/>.

2. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Menurut Agus Dwiyanto (2006 : 50) isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan public, banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi public muncul karena ketidakpuasan Masyarakat atau yang dilayani terhadap kualitas layanan.

Pelayanan yang dilakukan kepada pimpinan daerah selama ini sudah cukup baik. Namun dalam hal pelayanan ada beberapa kendala yang dihadapi oleh Badan Penghubung provinsi Sumatera Barat yaitu badan penghubung provinsi Sumatera barat belum membuat SOP dalam pelayanan pimpinan daerah, kemudian kewenangan dalam menerbitkan berita kegiatan pimpinan di website pemerintah provinsi Sumatera Barat. Ada beberapa hal yang menyebabkan berita tidak tayang, yang pertama kesalahan dari protokol yang bertugas yang tidak mengupdate langsung berita sehingga menyebabkan berita tersebut sudah tidak update lagi, yang kedua proses yang panjang menyebabkan berita tersebut tidak update lagi sehingga tidak tanyang di website pemrov sumbar. Proses penerbitan berita diwebsite pemrov sumbar yaitu protokol yang bertugas membuat konsep rilis berita yang kemudian dikirim ke staf kominfo, staf kominfo meminta disposisi kepada kepala Dinas, setelah mendapat disposisi kemudian berita dapat ditayangkan di website pemrov sumbar.

Selain itu kendala lain yaitu terkait dokumentasi kegiatan, salah satunya yaitu terbatasnya kamera yang dimiliki oleh sub bidang humas, protokol dan pelayanan sehingga apabila terjadi kedatangan pejabat daerah secara bersamaan di hari yang sama, maka kegiatan salah satu tidak bisa menggunakan kamera karena terbatas nya unit kamera yang dimiliki. Dalam publikasi kegiatan kendala yang dihadapi yaitu proses penerbitan berita yang sangat panjang, sehingga sering kali berita tidak tanyang di website pemerintah provinsi Sumatera barat.

Selain itu kendala lain yang dihadapi oleh Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat yaitu sarana dan prasarana yang kurang mendukung pelaksanaan tugas, seperti di Sub bagian Humas, Protokol dan Pelayanan yang terdiri dari 11 orang ASN, 15 tenaga sopir tetapi hanya memiliki 3 unit komputer, 2 unit printer, dan 2 unit kamera digital untuk mendukung pelaksanaan tugas. Sarana dan prasarana lain untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas pelayanan pimpinan daerah yaitu kendaraan dinas. Saat ini Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat memiliki kendaraan roda empat sebanyak 15 unit. Sarana dan prasarana

tersebut sebagian dalam kondisi baik dan sebagian dalam kondisi cukup baik, dan sampai dengan Tahun 2023 telah diupayakan peningkatan sarana dan prasarana Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat yaitu dengan melakukan sewa kendaraan dan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor. Pada tahun 2023 dalam rangka peningkatan kapasitas pelayanan pimpinan telah dilaksanakan penambahan sarana kendaraan operasional pelayanan pimpinan daerah melalui mekanisme Sewa Kendaraan operasional.

Dalam mencapai target kinerja dalam mewujudkan kelancaran kegiatan pejabat daerah dan kepentingan daerah dengan Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi Lainnya, Perwakilan Asing dan Lembaga Non Pemerintah didukung oleh ketersediaan Personil pelayanan pada Seksi Humas Protokol dan Pelayanan yang saat ini berjumlah 11 orang ASN yang terdiri dari protokol dan humas, serta didukung 20 orang tenaga outsourcing yang terdiri dari tenaga sopir dan tenaga administrasi.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula. Menurut Agus Dwiyanto (2006 : 50) Responsivitas yaitu kemampuan organisasi untuk mengetahui kebutuhan Masyarakat, Menyusun agenda prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan public sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan Masyarakat.

Pengukuran Kinerja merupakan jembatan antara perencanaan strategis dengan pelaporan akuntabilitas. OPD dapat dikatakan berhasil apabila indikator-indikator yang ditetapkan telah mengarah kepada pencapaian tujuan dan sasaran sehingga dapat menjadi pembenaran logis atas pencapaian tujuan dan sasaran OPD. Kinerja Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat tahun 2023 diukur dari pencapaian Indikator Kinerja yang diperjanjikan pada Perjanjian Kinerja Tahun 2023 pada seluruh sasaran strategis. Kinerja tahun 2023 merupakan kinerja tahun ketiga Renstra Badan Penghubung Tahun 2021-2026. Secara rata-rata capaian kinerja pada tahun 2023 adalah sebesar 102,69% (Sangat Tinggi) yang dihitung dari rata-rata capaian dari seluruh sasaran kinerja.

4. Responsivitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Menurut Agus Dwiyanto (2005 : 50) Responsibilitas yaitu pelaksanaan kegiatan organisasi yang dilakukan sesuai dengan kebijakan organisasi. Berikut Realisasi Kinerja Persentase Aktifitas Pejabat Daerah Dengan Pemerintah Pusat, Pemerintah daerah lainnya, Perwakilan Asing, Lembaga Non Pemerintah yang Dilayani pada tahun ini dengan tahun sebelumnya target kinerja (100%), realisasi tahun 2021 = 100 %, 2022 = 100 %, 2023 = 100 %.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja dapat disimpulkan bahwa pencapaian kinerja indikator pelaksanaan pelayanan fasilitasi aktivitas pejabat daerah dengan pemerintah pusat, Pemerintah Provinsi lainnya, Perwakilan Asing, Lembaga Non Pemerintah yang dilayani

Sangat Tinggi (realisasi 100%) sesuai dengan target yang ditetapkan. Ini berarti setiap permintaan untuk pelayanan kegiatan Pimpinan Daerah di Jakarta ataupun luar Sumatera Barat dapat terpenuhi dan terlaksana dengan baik.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam Masyarakat.

Pembahasan

Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan / kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui alat pertanggungjawaban secara periodik, yang terdiri dari berbagai komponen yang merupakan satu kesatuan, yaitu Perencanaan Kinerja, Pelaporan Kinerja, Evaluasi dan Pemanfaatan Informasi Kinerja. Menurut Agus Dwiyanto (2005 : 50) Akuntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi public tunduk pada para pejabat public yang dipilih oleh rakyat. Konsep Akuntabilitas Publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi public konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Berikut adalah Perbandingan antara realisasi kinerja serta capaian kinerja Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat tahun 2021 s/d 2023. Capaian Kinerja Indikator Kinerja Nilai Akuntabilitas Kinerja Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat Tahun 2021 s/d 2023 yaitu dengan target B 66,0 dengan realisasi tahun 2021 = 60,04; 2022 = 62,82; 2023 = 63,83. Capaian kinerja untuk indikator kinerja “Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja” tahun 2023 mengalami peningkatan dibanding dengan tahun-tahun sebelumnya, yaitu B dengan nilai 63.83.

Perbandingan Realisasi Capaian Kinerja Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat dengan target jangka menengah dilihat dari capaian indikator kinerja “Nilai akuntabilitas kinerja” pada tahun 2023 belum memenuhi target akhir Renstra yaitu baru mencapai 63.83 atau dengan capaian sebesar 91,19%. Capaian kinerja ini akan menjadi perhatian Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat sebagai penanggungjawab pelaksanaan kegiatan Penunjang Urusan pemerintahan Daerah Provinsi dan sebagai bentuk pertanggungjawaban penggunaan anggaran sehingga kedepannya dapat lebih memperhatikan tingkat kemajuan hasil capaian.

Kesimpulan

Kinerja Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat dalam pelayanan pimpinan daerah secara keseluruhan sudah berjalan cukup baik. Pada penelitian ini indikator yang dilihat yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responbilitas, dan akuntabilitas. Produktivitas sudah berjalan dengan baik, semua program dan kegiatan terlaksana sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan badan penghubung Sumatera barat belum berjalan optimal. Responsivitas badan penghubung terhadap pelayanan pimpinan

sudah berjalan dengan baik, capaian kinerja tahun 2023 sudah sangat tinggi. Responibilitas Badan Penghubung sudah baik, dilihat dari realisasi kinerja tahun 2003 sudah mencapai 100% yang artinya kegiatan pimpinan dapat terlayani dan terlaksana dengan baik. Akuntabilitas sudah berjalan dengan baik dapat dilihat dari Badan Penghubung membuat Lapoan Kinerja setiap tahunnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Beberapa hambatan yang terjadi dalam pelayanan pimpinan terdapat pada indikator kualitas Pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hal seperti Seksi humas protokol dan pelayanan belum memiliki SOP dalam pelayanan pimpinan daerah, kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia pada bagian humas dan pemberitaan yang masih kurang, terbatasnya kewenangan dalam menerbitkan berita kegiatan pimpinan di website pemerintah provinsi Sumatera Barat, serta sarana dan prasana yang mendukung pelaksanaan tugas yang masih terbatas, Perencanaan kebutuhan anggaran yang belum matang sehingga dalam pelaksanaan kegiatan sring kali tidak mencukupi dalam menunjang kegiatan pimpinan.

Upaya yang telah dilakukan oleh Badan Penghubung Sumatera Barat untuk meningkatkan pelayanan pada tahun 2023 adalah Penambahan tenaga pelayanan pimpinan daerah baik itu tenaga protokol ataupun supir pimpinan, meningkatkan sarana dan prasarana dan kualitas pelayanan melalui mekanisme sewa kendaraan operasional, terus melakukan koordinasi dan Sharing Informasi ke Biro Administrasi Pimpinan dan Kerjasama Pemerintah Provinsi lainnya terkait pelayanan pimpinan dan pengurusan kepentingan daerah.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis mencoba memberikan saran-saran yang penulis rekomendasikan dalam meningkatkan kinerja Badan Penghubung Sumatera Barat dalam pelayanan pimpinan daerah sehingga tujuan pelayanan dapat tercapai. Saran-saran yang penulis rekomendasikan sebagai berikut: seksi Humas Protokol dan Pelayanan perlu membuat SOP dalam pelayanan pimpinan Daerah. Hal ini bertujuan agar kegiatan terlaksana sesuai dengan Standar yang telah ditetapkan sehingga kegiatan pelayanan menjadi terarah dan berjalan maksimal; meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia melalui diklat-diklat ataupun seminar keprotokolan, mengusulkan Pengadaan Kamera, komputer dan printer untuk seksi Humas Protokol dan Pelayanan agar kegiatan dapat berjalan maksimal; mengusulkan kepada Pimpinan agar pemberitaan di luar Provinsi Sumatera Barat diberikan kewenangan kepada Badan Penghubung serta menambah Sumber Daya Manusia pada bagian Humas untuk mendukung dokumentasi kegiatan pimpinan. Perlunya perencanaan yang matang dalam Menyusun Anggaran pada Seksi Humas Protokol dan Pelayanan sehingga semua kebutuhan dapat di tampung dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran dan Pelaksanaan program dan kegiatan berpedoman pada peraturan yang berlaku.

Daftar Pustaka

- Ahmad, T., Farrukh, F., & Nazir, S. (2015). Capacity building boost employees performance. *Industrial and Commercial Training*, 47(2), 61–66.
- Allen, I. E., Seamen, J., & Garret, R. (2007). Blending in: The extent and promise of blended education in the United States. *The Sloan Consortium*.
- Amal, T. A., & Panggabean, S. R. (2004). *Politik syari'at Islam: Dari Indonesia hingga Nigeria*. Pustaka Alfabeta.
- Andriani, D., dkk. (2017). *Metode penelitian*. Universitas Terbuka.
- Berbasis, M. (2014). Efektivitas pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat berbasis e-government. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 1(1), 53–73.

- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian kualitatif & desain riset*. Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (1995). *Penilaian kinerja organisasi pelayanan publik*. Fisipol Universitas Gadjah Mada.
- Gibson, J. L. (2004). *Organization: Behavior, structure, and processes*. The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Gie, T. L., & Ibrahim, B. (2010). *Administrasi perkantoran modern*. Liberty.
- Hapsari, S. (2018). *Gaya kepemimpinan Presiden Joko Widodo dalam perspektif*.
- Handyaningrat, S. (1985). *Pengantar studi ilmu administrasi dan manajemen*. CV Haji Masagung.
- Handoko, T. H. (1997). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. UGM.
- Hasibuan, M. S. P. (2011). *Manajemen sumber daya manusia*. PT Bumi Aksara.
- Jannah, L. M., & Prasetyo, B. (2011). *Pendekatan kuantitatif. Materi Pokok Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Jones, G. R. (2013). *Organizational theory: Text and cases (7th ed.)*. Prentice Hall.
- Judge, T. (2012). *Perilaku organisasi (Edisi ke-16)*. Salemba Empat.
- Monizsya, C. B. (n.d.). *Kerja dan kinerja karyawan (Studi pada karyawan bagian sales force PT Telkom Indonesia Witel Jatim Surabaya)*. 38(1), 74–82.
- Moleong, L. J. (2004). *Metodologi penelitian pendidikan kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (2003). *Metode penelitian naturalistik kualitatif*. Tarsito.
- Raharjo, P. (2015). *Metode penelitian administrasi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama).
- Rohidi, T. R. (2011). *Metodologi penelitian seni*. Citra Prima Nusantara.
- Salim, P., & Salim, Y. (2002). *Kamus Bahasa Indonesia kontemporer*. Modern English Press.
- Sekaran, U., & Bougie. (2017). *Metode penelitian untuk bisnis: Pendekatan pengembangan-keahlian*.
- Schermerhorn. (1996). *Management (5th ed.)*. John Wiley & Sons.
- Simbolon, S. (2018a). *Performance management systems based on the balanced scorecard framework: The case of Indonesian customs and excise organizations [Disertasi, University of Manchester]*.
- Sudaryono. (2014). *Leadership: Teori dan praktek kepemimpinan*. Lentera Ilmu Cendikia.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutarto. (2006). *Dasar-dasar organisasi*. Gadjah Mada University Press.
- Sutrisno, E. (2010). *Budaya organisasi*. Prenadamedia Group.
- Taufiqurokhman. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama).
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen jasa (Edisi pertama)*. Andi.
- Yohanitas, W. A. (2018). *Strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 15(1), 103–115.
- Wusanto, I. (2003). *Dasar-dasar ilmu organisasi*. Andy Offset.
- <https://media.neliti.com/media/publications/100444-ID-analisis-kinerja-organisasi-pada-kantor.pdf>
- <https://repository.uir.ac.id/5802/1/095210453.pdf>
- <https://repository.stas.ac.id/repository/110221214302.pdf>
- <https://www.pdfdrive.com/novianty-djafri-buku-kepemimpinan-dan-perilaku-organisasi-e59768821.html>
- <https://www.pdfdrive.com/telaah-buku-perilaku-organisasi-dan-pengembangan-organisasi-7-dalam-1-e49404282.html>
- <https://www.pdfdrive.com/organisasi-dan-perilaku-organisasi-e40056492.html>

<https://www.pdfdrive.com/budaya-organisasi-iklim-komunikasi-organisasi-dan-kinerja-karyawan-e59769134.html>

<https://www.pdfdrive.com/pengaruh-gaya-kepemimpinan-motivasi-kerja-dan-budaya-organisasi-terhadap-kinerja-karyawan-e124108489.html>

Information about the authors:

Hanifa: hanifa201195@gmail.com, Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama). indonesia

Prof. Dr. Ir. Hj. Triyuni Soemartono, MM: triyuni@dsn.moestopo.ac.id, Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama). Indonesia

Dr. Harry Nenobais, M.Si: harynenobais@dsn.moestopo.ac.id, Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama). Indonesia

Cite this asticle as: Hanifa. Et al.(2025). Analisis Kinerja Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat Dalam Pelayanan Pimpinan Daerah. *Jurnal Jembatan Efektivitas Ilmu Dan Akhlak Ahlussunah Wal Jama'ah*, 6(1). 205-215. <https://doi.org/10.52188/jeas.v6i2.1340>