



**STRATEGI *DIRECTING* UNTUK MENINGKATKAN KINERJA DALAM
PERSPEKTIF *NEW PUBLIC GOVERNANCE* DI DINAS KOMINFO KOTA MEDAN**

Tiara Sofiyanti¹, Nalil Khairiah²

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Email: nalilkhairiah@umsu.ac.id

Abstract

The Medan City Communication and Informatics Office is tasked with supporting the system for realizing good governance in the communications and informatics sector in Medan City. Therefore, it is necessary to have employee performance indicators that include work quality, skills, quantity, timeliness, effectiveness, and independence. However, the phenomenon that occurs is that integrated data management between Regional Apparatus Organizations (OPD) is not optimal. This is due to the lack of employees who carry out communication and informatics affairs, as well as uneven facilities and infrastructure. So to overcome it, we needed direction. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection is done through interviews and documentation. The results of this study indicate that the strategy for directing the head of the service includes providing continuous direction, preventing human error, and making creative activities that are already running but are not optimal. In addition, the directing does not motivate the State Civil Apparatus (ASN) so ASN lacks innovation and creativity at work. The impact of directing the use of information technology can be seen from Diskominfo, which always works closely with stakeholders regarding the development of applications and training to improve ASN skills, collaboration between OPDs, and digital data transformation that is not optimal and requires additional facilities and infrastructure, both in terms of infrastructure and hardware for capacity building or Pemerintahan Kota Medan data center capabilities.

Keywords: Directing, Employee Performance, Information Technology

Abstrak

dinas komunikasi dan informatika kota medan bertanggungjawab sebagai supporting system demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dalam bidang komunikasi dan informatika kota medan. oleh sebab itu diperlukan adanya indikator kinerja pegawai meliputi kualitas kerja, keterampilan, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian. Namun fenomena yang terjadi adalah kurang maksimalnya pengelolaan data yang terintegrasi antar Organisasi Pemerintah Daerah (OPD). Hal ini disebabkan kurangnya pegawai penyelenggara urusan komunikasi dan informatika serta sarana dan prasarana yang belum merata. Maka untuk mengatasinya diperlukan pengarahan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif

dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi directing kepala dinas meliputi pemberian arahan secara berkesinambungan, mencegah human error, serta menciptakan creative activity sudah berjalan tetapi belum optimal. Hal ini dikarenakan pengarahan diberikan secara rutin dan monoton pada saat apel hari senin dan rapat bulanan serta melalui sekretaris. Selain itu pengarahan tidak memotivasi Aparatur Sipil Negara (ASN) sehingga ASN tidak memiliki inovasi dan kreativitas dalam bekerja. Dampak pengarahan pada penggunaan teknologi informasi dilihat dari Diskominfo yang selalu bekerjasama dengan stakeholder terkait pengembangan aplikasi maupun pelatihan guna meningkatkan keterampilan ASN, kolaborasi antar OPD serta belum optimalnya transformasi data digital dan dibutuhkan penambahan sarana dan prasarana, baik dari segi infrastruktur dan hardware guna menambah kapasitas atau kemampuan data center Pemerintah Kota Medan.

Kata Kunci: Kinerja, Pengarahan, Teknologi Informasi

PENDAHULUAN

Kualitas pegawai merupakan bagian penting dalam sebuah organisasi. Keberhasilan suatu organisasi tergantung pada keterampilan pegawai tersebut mengelola organisasinya. Kemampuan dalam bekerja yang dilakukan oleh setiap pegawai termasuk di dalamnya keterampilan, pengetahuan, serta sikap kerja yang tergolong mutlak dan dibutuhkan untuk menjalankan tugasnya sebagai pegawai. Untuk mengembangkan kapasitas tersebut dibutuhkan indikator kinerja pegawai meliputi kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian (Cicik et al., 2022). Didorong dengan faktor-faktor sosial dan psikologis dalam memberikan dorongan kerja kepada pegawai.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemahaman pemerintah tentang pemerintahan digital juga semakin meningkat. Istilah ini mengacu pada penggunaan teknologi berbasis internet untuk meningkatkan penyampaian program dan layanan. Sebagaimana Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi Nasional Pengembangan *e-gov*. Tujuan menggunakan teknologi informasi adalah untuk mempercepat menemukan solusi, menciptakan kreativitas, efektivitas dan efisiensi dalam pekerjaan (Rachmawati et al., 2018).

Dilanjutkan dengan Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), kini pemerintah tengah berupaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Hal ini merupakan bagian dari peran *mandatory* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan. Selain sebagai *mandatory*, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan juga bertanggungjawab sebagai *supporting system* untuk tercapainya tata kelola

pemerintahan yang baik bagi Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) lain. Kinerja pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan merujuk pada capaian kerja Renstra 2016-2021.

New Public Governance (NPG) merupakan produk dari dan respon terhadap semakin kompleks, plural dan terfragmentasinya sifat pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik di abad ke-21. Perspektif NPG memandang bahwa pemecahan masalah utama dan yang menciptakan peluang besar dalam masyarakat *modern* adalah gabungan tanggungjawab negara, pasar dan masyarakat sipil bersama-sama dalam berbagai kombinasi dari interaksi antar aktor dan institusi didalam dan diantara. NPG fokusnya adalah pada hubungan inter-organisasional dan atas proses tata kelola, dengan menekankan efektivitas layanan dan hasil yang bergantung pada interaksi organisasi pelayanan publik dengan lingkungan mereka. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi juga kebutuhan publik yang dinamis, pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik (Osborne, 2010).

The New Public Governance adalah kesimpulan dari administrasi tradisional dan NPM. Tidak hanya fokus pada mekanisme operasi organisasi tapi juga lebih memperhatikan pada efisiensi publik administrasi dan partisipasi masyarakat dalam masalah pemerintahan. Dalam beberapa hal NPG telah membuka jalan baru, menunjuk arah perkembangan administrasi publik itu adalah globalisasi, jaringan dan diversifikasi (Xu et al., 2015).

Dibawah NPG proses pemerintahan administrasi ditandai dengan kolaborasi bukan persaingan untuk mengatasi masalah kebijakan yang kompleks dan lintas sektoral serta mengatasi kebuntuan kebijakan. NPG tidak hanya mencakup penyediaan layanan publik, larangan, izin dan peraturan otoritatif, tetapi juga melibatkan penerapan alat tata kelola baru yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas pemecahan masalah *stakeholder* yang terlibat baik dalam semacam “regulasi mandiri yang diatur” atau dalam “produksi bersama solusi publik”. NPG juga mencakup sistem akuntabilitas *top-down* yang kurang lebih secara sistematis terkait dengan sistem tinjauan sejawat horizontal dan pemberian akun publik kepada masyarakat dan *stakeholder*. Dengan meningkatnya partisipasi publik terhadap kebijakan-kebijakan pemerintah melalui media sosial hal ini mendorong pemerintah untuk meningkatkan pelayanan yang transparan dan akuntabel (Torfing & Triantafillou, 2013).

Beberapa urusan di bidang pemerintahan telah diselenggarakan melalui sistem informasi dengan tujuan untuk mempercepat pelayanan publik ke masyarakat. Seperti

tersedianya *website* milik Pemerintah Daerah Kota Medan, OPD terhubung dengan akses *internet* yang disediakan oleh Diskominfo, penyedia infrastruktur jejaringan, aplikasi sistem informasi dan konten lintas OPD, serta penyebaran informasi publik melalui selebaran, media luar ruangan seperti baliho dan spanduk, hingga media sosial. Namun fenomena yang terjadi adalah kurang maksimalnya pengelolaan data yang terintegrasi antar OPD. Hal ini disebabkan karena kurangnya pegawai penyelenggara urusan komunikasi dan informatika, statistik dan persandian, perilaku pegawai yang tidak melakukan pekerjaan dengan semestinya, pegawai kurang termotivasi sehingga pegawai tidak memiliki inovasi dan kreativitas, sementara dalam menggunakan teknologi informasi harus terus memperbaharui sistem yang ada dan kurang melakukan perawatan terhadap sarana dan prasarana yang dimiliki.

Maka untuk mengatasinya diperlukan pengarahan. Pengarahan merupakan upaya menggerakkan para anggotanya untuk mencapai tujuan. Keberhasilan perusahaan akan dapat dicapai dengan meningkatkan efisiensi dan aktivitas sumber daya yang dimiliki. Sumber daya manusia akan memiliki efisiensi dan efektivitas yang tinggi, apabila sumber daya manusia tersebut diberikan perhatian dengan kebijakan yang mengarah pada kesejahteraan karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Dunie, 2018) adanya pengaruh yang kuat antara pengarahan terhadap produktivitas kerja karyawan.

Kepala dinas memiliki peran yang strategis untuk menggerakkan organisasi dalam mencapai tujuan. Kepala dinas mempunyai tupoksi untuk memimpin, membina, mengawasi, mengarahkan, mengendalikan serta mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dinas. Dalam memberikan arahan dapat mempengaruhi perilaku manusia sebagai aktor intelektual guna menghasilkan kualitas kerja sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan keadaan sekitar dengan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta (Ayunda & Mahardika, 2022). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan Antara satu variabel dengan variabel lain (Khairiah & Harahap, 2021).

Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni wawancara, mengumpulkan data-data dokumen baik tertulis ataupun elektronik yang kemudian di analisis (Amalia & Izharsyah, 2022). Tahap pengelolaan dan analisis data, peneliti menggunakan metode analisis data (Creswell & Creswell, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep-konsep yang dianalisis dalam penelitian ini terkait dengan strategi *directing* kepala dinas, meliputi memberikan arahan secara berkesinambungan, mencegah *human error*, menciptakan *creative activity*, serta dampak pengarahan pada penggunaan teknologi informasi.

Memberikan arahan (*directing*) ialah kegiatan yang mempengaruhi orang lain (*influencing*) dan memotivasi orang tersebut untuk bekerja (*motivating*). Kepala dinas memiliki peran yang strategis untuk menggerakkan organisasi dalam mencapai tujuan. Kepala dinas mempunyai tupoksi untuk memimpin, membina, mengawasi, mengarahkan, mengendalikan serta mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dinas. Dalam memberikan arahan harus dilakukan secara terus menerus guna menghasilkan kualitas kerja sesuai dengan visi misi organisasi.

Dalam penelitian ini arahan yang disampaikan oleh kepala dinas sudah berjalan tetapi belum optimal. Terdapat beberapa kendala dalam memberikan arahan seperti arahan hanya diberikan pada saat apel di hari Senin dan rapat bulanan. Kemudian dari bidang teknologi informatika, transformasi data digital yang sudah digalakkan sejak tahun 2019 masih belum optimal yang mana sarana dan prasarana tidak lagi mendukung. Selanjutnya bidang komunikasi publik dan statistik dan informasi publik, informasi yang diberitakan kurang *update*. Hal ini dapat dilihat dari media sosial Pemko Medan serta *website* Diskominfo Kota Medan.

. Selain itu pengarahan tidak memotivasi Aparatur Sipil Negara (ASN) sehingga ASN tidak memiliki inovasi dan kreativitas dalam bekerja. Fakta yang ditemukan dilapangan pada saat melakukan penelitian ini bahwa ASN menyelesaikan pekerjaan tidak tepat waktu yang disebabkan karena rendahnya motivasi ASN sehingga berdampak pada belum optimalnya transformasi data digital yang digunakan dalam proses penciptaan informasi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian (Mursid, 2022) disiplin kerja lebih efektif secara langsung mempengaruhi kinerja karyawan dibandingkan melalui motivasi.

Human error yang berarti kesalahan yang dilakukan oleh manusia. Dalam dunia kerja, kesalahan ini bermakna bahwa adanya ketidaktepatan atau kesalahan proses kerja yang dilakukan oleh manusia. Umumnya *human error* terjadi karena masih kurangnya keterampilan pegawai dalam bekerja. Untuk mengatasi *human error* hal yang harus dilakukan adalah mencari tahu penyebabnya kemudian temukan solusinya.

Dalam penelitian ini tindakan yang dilakukan guna mencegah *human error* dilaksanakan dengan baik. ASN bekerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, kemudian selalu dilakukan evaluasi pada rapat bulanan. Selanjutnya ASN diberikan fasilitas pelatihan-pelatihan guna untuk memperbaharui keterampilan ASN tersebut sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kerjasama dengan *stakeholder* juga sangat dibutuhkan dalam meningkatkan keterampilan ASN. Fakta yang ditemukan pada saat melakukan penelitian ini adalah Diskominfo melakukan kerjasama dengan Telkom guna melatih ASN pada bidang teknologi informatika mengatasi masalah-masalah infrastruktur jaringan.

Selain itu pengawasan kinerja secara menyeluruh rutin dilakukan. Sistem laporan ASN Diskominfo Kota Medan ada 2 yaitu, pertama melalui e-kinerja. Sistem ini dikelola oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM). ASN melakukan absensi dan menginput laporan kegiatan sehari-hari, kemudian akan direkapitulasi untuk kebutuhan laporan bulanan. Kedua laporan setiap bidang yang nantinya dipresentasikan ketika rapat bulanan seluruh ASN Diskominfo Kota Medan.

Kreatif dan Inovatif dalam bekerja berarti mencari ide-ide baru yang lebih baik bagi karyawan dan konsumen. Menemukan ide kreatif dapat menjadi solusi dalam penyelesaian masalah yang dihadapi oleh suatu usaha atau gagasan yang dapat membantu dalam membuat rencana strategis dan operasional yang efektif dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Dalam penelitian ini ASN dengan bebas mengekspresikan ide-idenya. Tetapi fakta yang ditemukan dilapangan pada saat melakukan penelitian ini bahwa ASN yang bekerja terlihat pasif. Kemudian kolaborasi yang terjalin di lingkungan Diskominfo Kota Medan ini terjalin dengan baik. Kritik dan saran dari setiap bidang sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada.

Pengarahan yang dilakukan nantinya akan memberikan dampak pada apa yang disampaikan. Untuk itu diperlukan analisa guna mengetahui apakah pengarahan memberikan dampak pada kualitas kinerja ASN.

Dalam penelitian ini pengarahannya penggunaan teknologi informasi di lingkungan Diskominfo Kota Medan berdampak pada komunikasi dan informatika yang ada. Dari segi komunikasi, Diskominfo selalu bekerjasama dengan *stakeholder* terkait pengembangan aplikasi maupun pelatihan. Fakta yang ditemukan dilapangan pada saat melakukan penelitian ini bahwa nyatanya tidak semua sistem informasi atau aplikasi Pemko Medan ini dibuat oleh Diskominfo, hal ini dikarenakan terbatasnya *programmer* Diskominfo. OPD lain mengembangkan aplikasi tetapi harus memiliki rekomendasi teknis baik dari segi keamanan, aplikasi, infrastruktur dari Diskominfo. Hal ini dilakukan agar proses transformasi data digital nantinya tidak berbelit-belit. Selain itu Diskominfo melakukan pelatihan kepada admin media sosial kelurahan dan kecamatan Kota Medan agar memanfaatkan media sosial untuk penyebaran informasi publik. Bagaimana cara penyusunan berita yang baik untuk mempublikasikan kinerja kelurahan dan kecamatan tersebut.

Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai *support system* untuk tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik bagi OPD lain. Untuk itu harus ada sinergi dan kolaborasi antar OPD untuk mencapai tujuan pembangunan. Kemudian dari segi informatika, transformasi data digital yang sedang digalakkan oleh Diskominfo membutuhkan peremajaan. Dilihat dari usia *data center* yang sudah 5 tahun dibutuhkan penambahan sarana dan prasarana, baik dari segi infrastruktur dan *hardware* guna menambah kapasitas atau kemampuan *data center* Pemko Medan.

Pelayanan berbasis digital memerlukan keterampilan terus menerus untuk memenuhi kebutuhan publik yang semakin kompleks. Dengan meningkatnya interaksi publik melalui media sosial membuat pelayanan lebih transparan dan cepat. NPG merupakan produk dari dan respon terhadap semakin kompleks, plural dan terfragmentasinya sifat pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik di abad ke-21 (Osborne, 2010). Berlandaskan penjelasan yang ada, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dalam menjalankan tugas dan fungsinya tidak terlepas dari perkembangan teori *governance*. Diskominfo Kota Medan selain sebagai pembantu tugas Pemko Medan juga sebagai *support system* Kota Medan. Artinya sebagai tonggak pemerintahan yang berbasis elektronik di Kota Medan, Diskominfo menyediakan infrastruktur jaringan bagi OPD lain guna tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik antar OPD Kota Medan. Dalam memberikan pelatihan-pelatihan kepada ASN, Diskominfo selalu bekerjasama dengan *stakeholder* guna meningkatkan keterampilan ASN. Selain itu, melakukan pelatihan kepada admin media sosial kelurahan dan kecamatan Kota

Medan serta masyarakat Kota Medan melalui *entrepreneur* juga mulai aktif terlibat dalam perkembangan Kota Medan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi *directing* kepala dinas untuk meningkatkan kinerja dalam perspektif *New Public Governance* meliputi memberikan arahan secara berkesinambungan, mencegah *human error*, serta menciptakan *creative activity* sudah berjalan tetapi belum optimal. Hal ini dikarenakan pengarahan diberikan secara rutin dan monoton pada saat apel hari senin dan rapat bulanan serta melalui sekretaris. Selain itu pengarahan tidak memotivasi Aparatur Sipil Negara (ASN) sehingga ASN tidak memiliki inovasi dan kreativitas dalam bekerja. Dampak pengarahan pada penggunaan teknologi informasi dilihat dari Diskominfo yang selalu bekerjasama dengan *stakeholder* terkait pengembangan aplikasi maupun pelatihan guna meningkatkan keterampilan ASN, kolaborasi antar OPD serta belum optimalnya transformasi data digital dan dibutuhkan penambahan sarana dan prasarana, baik dari segi infrastruktur dan *hardware* guna menambah kapasitas atau kemampuan *data center* Pemko Medan. Oleh sebab itu penelitian ini merekomendasikan agar pengarahan yang diberikan perlu dilakukan inovasi juga diharapkan pimpinan lebih komunikatif pada ASN serta perlu dilakukannya perubahan metode ASN bekerja agar dapat menciptakan suasana kerja yang nyaman, sehingga timbul kreativitas dan inovasi saat bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R. R., & Izharsyah, J. (2022). Fungsi Directing Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Program SDGs (Sustainable Development Goals) di Desa Tani Makmur Rengat Barat. *Jurnal KESKAP: Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 1(1), 38–45.
- Ayunda, L., & Mahardika, A. (2022). STRATEGI MANAJEMEN ORGANISASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEAKTIFAN KADER PEREMPUAN DI DPD GOLKAR TEBING TINGGI. *Jurnal Administrasi Publik Dan Kebijakan (JAPK)*, 2(1).
- Cicik, T., Cahyo, P. A., & Sawitri, D. (2022). *SOP ADMINISTRASI PEMERINTAHAN: STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI* (1st ed.). CV. Literasi Nusantara Abadi.

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publisher.
- Dunie, W. (2018). Pengaruh Pengarahan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Telkom Belitang Oku Timur. *Jurnal Aktual STIE Trisna Negara*, 16(2), 107–116.
- Khairiah, N., & Harahap, M. I. (2021). STRATEGI PERENCANAAN DESA DALAM PENGEMBANGAN UMKM DESA PEMATANG JOHAR KECAMATAN LABUHAN DELI KABUPATEN DELI SERDANG. *Jurnal Administrasi Publik Dan Kebijakan (JAPK)*, 1(1), 1–8.
- Mursid, M. C. (2022). *Manajemen Kualitas Karyawan*. Mansur Chadi Mursid.
- Osborne, S. P. (2010). *THE NEW PUBLIC GOVERNANCE? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Taylor & Francis.
- Rachmawati, R., Arwati, D., Dewi Herawati, S., & Gusnandar Arnan, S. (2018). Optimalisasi Penggunaan Teknologi Informasi dalam Penatausahaan Asset/ Barang Milik Daerah. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 10(2), 189–197.
- Torfin, J., & Triantafillou, P. (2013). What's in a Name? Grasping New Public Governance as a Political-Administrative System. *International Review of Public Administration*, 18(2), 9–25.
- Xu, Sun, & Si. (2015). The Third Wave of Public Administration: The New Public Governance. *Canadian Social Science*, 11(7), 11–21.