

FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR DINAS PARIWISATA, KEPEMUDAAN, DAN OLAAHRAGA KOTA GORONTALO

Firly Amalia Sabihi¹, Rustam Tohopi², Yacob Noho Nani³

Universitas Negeri Gorontalo, Kota Gorontalo

e-mail: firlysabihi12@gmail.com

ABSTRAK

Artikel ini membahas faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia (SDM) adalah kunci dalam mencapai tujuan organisasi. Meskipun terdapat peningkatan kinerja dari 87,49% pada tahun 2022 menjadi 98,75% pada tahun 2024, terdapat tantangan seperti disiplin waktu yang rendah, kurangnya inisiatif, dan komunikasi yang kurang efektif. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil menunjukkan bahwa motivasi, pelatihan, dan dukungan sumber daya sangat penting untuk meningkatkan kinerja pegawai. Dalam hal ini, inisiatif pegawai dalam mengusulkan ide-ide baru masih tergolong rendah, yang menghambat inovasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam pengelolaan SDM dan komunikasi internal untuk mencapai pelayanan publik yang lebih optimal. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi perbaikan sistem pengelolaan kinerja di instansi terkait..

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Sumber Daya Manusia, Komunikasi.

ABSTRACT

This article discusses the factors affecting employee performance at the Gorontalo City Youth, Sports, and Tourism Office. The research indicates that human resource (HR) quality is key to achieving organizational goals. Although there was an increase in performance from 87.49% in 2022 to 98.75% in 2024, challenges persist, such as low time discipline, lack of initiative, and ineffective communication. The research utilized a qualitative method, with data collected through interviews, observations, and document analysis. Results show that motivation, training, and resource support are crucial for improving employee performance. In this context, employees' initiative in proposing new ideas remains relatively low, which hinders innovation. Therefore, improvements in HR management and internal communication are necessary to achieve more optimal public services. This research is expected to provide recommendations for improving the performance management system at the related agency.

Keywords: Employee Performance, Human Resources, Communication.

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu organisasi, baik pemerintahan maupun swasta, sangat bergantung pada pencapaian tujuan yang telah direncanakan. Salah satu faktor kunci dalam mencapai tujuan tersebut adalah kualitas sumber daya manusia (SDM). Meskipun didukung oleh sarana dan prasarana yang baik, tanpa SDM yang berkualitas, kegiatan organisasi tidak akan berjalan dengan efektif. Rendahnya kualitas SDM dapat menghambat pembangunan dan perkembangan ekonomi, terutama di era globalisasi yang menuntut kompetisi mutu.

Di Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo, ditemukan beberapa permasalahan terkait kinerja pegawai. Meskipun terdapat tren peningkatan capaian kinerja dari tahun 2022 hingga 2024, masih ada pegawai yang kurang berkualitas dalam menyelesaikan pekerjaan. Kurangnya rasa tanggung jawab, ketidaksesuaian dalam disiplin waktu, serta masalah komunikasi antarpegawai dan dengan masyarakat menjadi hambatan yang signifikan. Keterlambatan dalam penyelesaian tugas dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam program yang diselenggarakan juga mencerminkan adanya kesenjangan dalam kinerja pegawai.

Berikut ini rekapitan hasil rata-rata kinerja pegawai di Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kota Gorontalo.

Tabel 1.1

**Data Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Kepemudaan dan Olahraga Kota Gorontalo
Tahun 2022-2024**

<i>Tahun</i>	<i>Target</i>	<i>Capaian</i>
2022	100%	87,49 %
2023	100%	91,25 %
2024	100%	98,75 %

Sumber: Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kota Gorontalo.

Data kinerja pegawai menunjukkan peningkatan dari 87,49% pada tahun 2022 menjadi 98,75% pada tahun 2024, namun target 100% belum tercapai. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara realisasi kinerja dan harapan organisasi. Permasalahan yang dihadapi termasuk kurangnya disiplin waktu, ketidakmampuan menyelesaikan tugas tepat waktu, serta rendahnya inisiatif pegawai dalam mengusulkan ide atau inovasi baru. Selain itu, komunikasi antarpegawai dan komunikasi dengan masyarakat juga belum optimal, yang berdampak pada efektivitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti di lapangan mengenai kinerja pegawai, masih terdapat pegawai yang kurang berkualitas dalam menyelesaikan pekerjaan. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa kualitas pekerjaan mencerminkan tingkat ketelitian, ketepatan, dan hasil kerja yang memuaskan, yang sangat dibutuhkan agar program dinas dapat berjalan sesuai standar. Rendahnya kinerja yang disebabkan oleh kurangnya rasa tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugas.

Salah satu tantangan yang masih dihadapi dalam peningkatan kinerja pegawai di Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo adalah belum optimalnya pelaksanaan tanggung jawab oleh sebagian pegawai. Beberapa pegawai belum mampu menyelesaikan pekerjaan

tepat waktu, sementara sebagian lainnya menghadapi beban kerja yang tidak proporsional dimana kondisi tersebut secara tidak langsung mempengaruhi kualitas pekerjaan yang dihasilkan, baik dari segi efektivitas pelaksanaan program maupun pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan pengamatan peneliti pun, masih ditemukan pegawai yang sering datang terlambat dan pulang lebih awal dari jam kerja yang telah ditetapkan. Pegawai juga sering tidak ada ditempat pada waktu jam kerja, sehingga untuk mencapai hasil kinerja tidak begitu efektif dan efisien.

Ketidaksesuaian terhadap prosedur kedisiplinan waktu ini mencerminkan rendahnya tanggung jawab pegawai terhadap tugas dan kewajibannya. Hal tersebut secara langsung mempengaruhi kualitas pekerjaan, karena waktu kerja yang tidak dimanfaatkan secara optimal mengakibatkan penyelesaian tugas menjadi tidak maksimal, pelayanan menjadi lambat, dan target kerja tidak tercapai sesuai rencana.

Kualitas pekerjaan yang dihasilkan terkadang tidak memenuhi standar yang diharapkan, sehingga mempengaruhi kepuasan masyarakat. Disiplin pegawai yang rendah dan ketidakmampuan dalam berkolaborasi menghambat pencapaian tujuan organisasi. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam pengelolaan SDM dan peningkatan kinerja pegawai agar dapat memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kinerja pegawai di Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo. Dengan fokus pada aspek-aspek seperti disiplin, komunikasi, kecepatan, dan inisiatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran jelas tentang permasalahan yang dihadapi pegawai dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai, sehingga pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif, yang mengutamakan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Wawancara dilakukan dengan pegawai di Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga serta masyarakat yang menggunakan layanan dinas. Observasi dilakukan untuk memahami dinamika kerja dan interaksi antarpegawai, serta untuk mengidentifikasi permasalahan di lapangan.

Data yang diperoleh akan dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan kondisi kinerja pegawai dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai dan pelayanan publik secara keseluruhan.

Dengan fokus pada permasalahan kinerja pegawai, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap perbaikan sistem pengelolaan SDM di Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo, serta memberikan manfaat bagi masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis mendalam, sesuai dengan karakteristik permasalahan yang diteliti. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, dan persepsi masyarakat secara individu maupun kelompok. Beberapa pandangan ini sangat relevan dengan konteks penelitian untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di kantor Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo.

Prosedur penelitian mengikuti langkah-langkah sebagaimana yang direkomendasikan oleh Miles et al (2016) yakni mulai dari pengumpulan data, reduksi data, display data dan pengambilan kesimpulan. Pengumpulan data diawali dengan observasi untuk mengidentifikasi fenomena dan fakta

empiris terkait dengan faktor-faktor yang menentukan kinerja dengan lokus penelitian di kantor Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo. Untuk memperoleh data dilakukan beberapa metode yang mengacu pada pandangan (Mouwn Erland, 2020:22), yakni dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi.

Untuk menemukan tema-tema dari fenomena yang diteliti berdasarkan kategori-kategori sesuai fokus penelitian dilakukan tabulasi untuk menyerdehanakan data penelitian Sugiono (2017). Proses reduksi data dilakukan dengan tabulasi terhadap data yang telah dikumpulkan (Sugiyono, 2013), dan selanjutnya disajikan berdasarkan fokus dan subfokus penelitian. Langkah selanjutnya adalah melakukan display data berdasarkan data primer dan sekunder yang relevan dengan fokus yang diteliti. Display data juga dilakukan berdasarkan kategor-kategori yang disesuaikan dengan parameter teori yang digunakan. Dalam studi ini parameter utama yang diguakan berdasarkan teori T.R. Michel (2001) tentang dimensi pengukuran kinerja pegawai yang terdiri dari : a) kualitas pekerjaan; b) komunikasi; c) kecepatan pegawai; d) kemampuan pegawai dan e) inisiatif pegawai (Basri & Saman, 2020).

Selanjutnya dilakukan penyajian data berdasarkan fokus dan subfokus penelitian sementara analisis data dilakukan sejak proses pengumpulan data (Haradhan, 2018; Nani et al., 2024). Sedangkan untuk keabsahan data dalam penelitian ini mengikuti metode kualitatif dan pandangan Sugiyono (2017). Pengecekan dilakukan melalui triangulasi, dengan membandingkan pernyataan dari berbagai informan dan sumber data untuk memastikan keakuratan informasi yang diperoleh. Penarikan kesimpulan dilakukan melalui peroses analisis secara mendalam dengan membandingkan fakta empiris dan fakta penelitian dan diambil kesimpulan dari data setelah proses pencekan atau triangulasi data dilakukan.

PEMBAHASAN

Di era pelayanan publik yang semakin kompleks, kinerja pegawai menjadi salah satu faktor utama yang menentukan efektivitas dan efisiensi organisasi. Penelitian-penelitian terbaru memberikan wawasan yang berharga mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di berbagai instansi pemerintah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai di instansi pemerintah. Untuk Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo, penting untuk mempertimbangkan elemen-elemen seperti motivasi, pelatihan, dukungan sumber daya, komunikasi yang baik, keterlibatan masyarakat, dan sistem penilaian dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai. Dengan mengimplementasikan strategi-strategi ini, diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan, menciptakan dampak positif bagi seluruh stakeholder.

a. Kualitas Pekerjaan

Dari aspek kualitas pekerjaan pada dinas Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo, sangat dipengaruhi oleh tingkat tanggung jawab dan kedisiplinan mereka. Melalui wawancara dengan berbagai narasumber, terlihat bahwa pegawai yang memiliki rasa tanggung jawab tinggi cenderung menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu, memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Namun, ada perbedaan dalam penerapan tanggung jawab di antara pegawai; sebagian menunjukkan kinerja yang baik, sementara yang lain masih mengalami masalah kedisiplinan, seperti keterlambatan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pekerjaan pegawai di Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo sangat berkaitan dengan tingkat tanggung jawab dan kedisiplinan pegawai itu sendiri. Pegawai yang

memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi cenderung menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu, serta memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Namun, dari beberapa pernyataan yang disampaikan oleh pegawai maupun masyarakat, terdapat perbedaan dalam penerapan tanggung jawab dan disiplin antar pegawai. Beberapa pegawai dinilai sudah bekerja dengan baik dan menunjukkan sikap kerja yang serius atau profesional, sedangkan sebagian lainnya masih kurang disiplin, seperti datang terlambat atau tidak berada di tempat saat jam kerja. Hal ini tentu berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain itu, dari sudut pandang masyarakat, masih ditemukan kekurangan dalam pelayanan, seperti keterlambatan pegawai dalam menangani urusan publik dan kurangnya perhatian terhadap kebersihan fasilitas umum. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pekerjaan belum merata dan masih perlu adanya perbaikan secara menyeluruh

b. Inisiatif

Salah satu faktor yang sangat menonjol dalam aspek ini adalah kurangnya inisiatif pegawai dalam meningkatkan kinerjanya. Inisiatif, menurut T.R. Michel (2001) adalah kemampuan pegawai untuk menyelesaikan masalah dan memberikan ide atau inovasi baru yang mendukung keberlangsungan organisasi (Basri & Saman, 2020). Semakin tinggi inisiatif seorang pegawai, semakin besar kontribusinya terhadap peningkatan kinerja secara keseluruhan. Indriasari dkk. (2018) menambahkan bahwa inisiatif mencakup kemampuan untuk mengambil langkah tepat menghadapi kesulitan, melakukan pekerjaan tanpa bantuan, dan memulai kegiatan.

Inisiatif pegawai mencakup misalnya pemberian ide baru, inisiatif untuk menjalankan pekerjaan secara team, sikap saling membantu dan kolaborasi di antara pegawai menunjukkan adanya semangat kerja sama yang kuat. Upaya untuk meningkatkan inisiatif dalam menyampaikan gagasan baru akan sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih inovatif dan progresif di masa mendatang. Sementara itu beberapa informan menyoroti bahwa terdapat beberapa pegawai yang aktif berpartisipasi dalam diskusi dan mengusulkan ide, tetapi masih ada yang perlu didorong untuk lebih berani berbicara. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada kemajuan, inisiatif dalam hal inovasi perlu lebih diperkuat. Misalnya terkait sikap pegawai seringkali membantu dan memberikan penjelasan yang jelas. Pegawai dinilai ramah dan berusaha memberikan pelayanan yang baik, meskipun masih diperlukan peningkatan dalam hal menyampaikan ide-ide baru.

Dengan adanya inisiatif yang tinggi akan menentukan pada aspek kualitas pekerjaan pegawai yang dihasilkan. Aspek ini juga dipengaruhi oleh seberapa besar rasa tanggungjawab pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu dan standar yang telah ditetapkan. Menurut T.R. Michel (Basri & Saman, 2020), adalah ukuran seberapa baik hasil kerja dapat memuaskan pengguna dan memenuhi standar yang ditetapkan. Kualitas ini sangat terkait dengan tingkat tanggung jawab pegawai. Pegawai yang memiliki rasa tanggung jawab tinggi cenderung lebih disiplin dan teliti dalam menjalankan tugas, yang berdampak positif pada hasil kerja mereka.

Fakta penelitian umumnya menunjukkan bahwa bahwa pegawai di Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo umumnya menjalankan tugas dengan baik. Namun, masih ada beberapa pegawai yang kurang disiplin, yang mengakibatkan kualitas pekerjaan yang perlu ditingkatkan. Peningkatan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan memenuhi harapan masyarakat.

Dari fakta empiris ditemukan bahwa Hasil wawancara dengan pegawai dan masyarakat di Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo menunjukkan bahwa inisiatif

pegawai dalam mengusulkan ide-ide baru masih tergolong rendah, dengan banyak pegawai yang menunggu arahan dari atasan. Namun, kerja sama antar pegawai dinilai cukup baik, karena mereka saling membantu ketika ada rekan yang mengalami kesulitan, meskipun di luar tanggung jawab masing-masing. Dari sudut pandang masyarakat, masih terdapat kekurangan dalam pelayanan, terutama dalam hal responsivitas pegawai terhadap kebutuhan publik. Masyarakat mengeluhkan adanya keterlambatan dalam proses pelayanan dan kurangnya perhatian terhadap kebersihan fasilitas umum. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pekerjaan pegawai tidak merata dan memerlukan perbaikan lebih lanjut.

c. Komunikasi

Dari aspek komunikasi antar pegawai juga turut menentukan keberhasilan atau kinerja pegawai di Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo, faktor Komunikasi, menurut T.R. Michel (Basri & Saman, 2020), adalah kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan baik, baik antar pegawai maupun dengan masyarakat. Komunikasi yang efektif mencakup penyampaian informasi yang jelas, sopan, dan mudah dipahami, serta kemampuan mendengarkan secara aktif.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Marianus & Asis, 2020) yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi yang baik dapat membangun dan mempertahankan kinerja pegawai di Dinas Pariwisata Kabupaten Mamasa. Mereka menekankan pentingnya jalur komunikasi yang terbuka dan sinergi antarpegawai untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif.

Dalam hal komunikasi dengan masyarakat, hampir semua informan menyatakan bahwa kegiatan sosialisasi masih sangat minim. Informasi tentang program atau layanan dinas belum tersampaikan secara merata, sehingga masyarakat kurang mengetahui apa saja kegiatan yang dilakukan oleh dinas. Hal ini dikuatkan oleh pernyataan masyarakat yang merasa kurang mendapatkan informasi langsung dan berharap agar pegawai lebih aktif dalam memberikan penjelasan di luar media sosial.

Berdasarkan temuan di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi menjadi aspek penting yang harus terus ditingkatkan, baik dalam koordinasi antarpegawai maupun dalam menjangkau masyarakat secara luas. Perlu adanya upaya lebih serius dalam merancang strategi komunikasi yang terarah dan terbuka, misalnya dengan menjadwalkan sosialisasi secara berkala dan membentuk tim komunikasi publik yang bertugas menyampaikan informasi dengan cara yang lebih langsung dan mudah dipahami. Sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik, komunikasi yang efektif bukan hanya soal menyampaikan informasi, tapi juga soal membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan komunikasi perlu menjadi perhatian utama demi mendukung pelayanan yang lebih maksimal dan transparan di masa depan.

Hasil pengamatan lapangan menunjukkan bahwa komunikasi antar pegawai di Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo sudah berjalan cukup baik, melalui rapat dan grup pesan. Namun, masih terdapat kendala seperti kesalahpahaman antar bidang, yang dapat menghambat pelaksanaan tugas. Selain itu, sosialisasi program kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan agar informasi mengenai kegiatan dinas lebih merata.

Beberapa pernyataan yang di sampaikan oleh pegawai (internal), sebagian besar pegawai sudah melakukan koordinasi melalui rapat atau media komunikasi seperti grup WhatsApp. Akan tetapi, masih sering terjadi kesalahpahaman atau miskomunikasi antarbidang, terutama ketika terjadi perubahan kegiatan atau pelaksanaan tugas yang tidak disampaikan secara menyeluruh.

Hal ini tentu memengaruhi kelancaran kerja dan bisa menimbulkan hambatan dalam pencapaian tujuan organisasi.

Sementara itu, dalam konteks komunikasi dengan luar (eksternal) atau sosialisasi kepada masyarakat, hampir semua informan menyatakan bahwa kegiatan sosialisasi masih sangat minim. Informasi tentang program atau layanan dinas belum tersampaikan secara merata, sehingga masyarakat kurang mengetahui apa saja kegiatan yang dilakukan oleh dinas. Hal ini dikuatkan oleh pernyataan masyarakat yang merasa kurang mendapatkan informasi langsung, dan berharap agar pegawai lebih aktif dalam memberikan penjelasan di luar media sosial.

Faktor komunikasi juga sangat menentukan bagaimana proses atau kecepatan pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan standard yang berlaku misalnya. Dalam konteks pelayanan publik, komunikasi yang baik sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat dan menciptakan kerja sama yang harmonis di antara pegawai. Kecepatan kerja ini dapat diukur berdasarkan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas. Pegawai diharapkan bekerja cepat untuk memenuhi kebutuhan organisasi dan memberikan pelayanan yang responsif kepada masyarakat (Basri & Saman, 2020). Kecepatan kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan; pelayanan yang lambat dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi.

d. Kemampuan

Selain faktor komunikasi, aspek kemampuan pegawai juga sangat menentukan kinerja pegawai di kantor Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo, kemampuan mencakup kapasitas pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan secara maksimal, memahami instruksi, dan beradaptasi dengan perubahan. Pegawai yang memiliki kemampuan tinggi cenderung lebih inovatif dan mampu memecahkan masalah yang muncul selama proses kerja. Oleh karena itu diperlukan pengembangan kemampuan pegawai harus terus didorong agar sesuai dengan kebutuhan organisasi dan tantangan yang dihadapi. Dengan kemampuan yang berkembang, pegawai dapat berkontribusi lebih optimal terhadap pencapaian tujuan organisasi dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang menjadi kunci keberhasilan keseluruhan.

Kemampuan pegawai dapat diukur dari sejauhmana pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu dan standar yang ditentukan. Dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu dan standar yang ditentukan memerlukan pemahaman dan kompetensi atau kemampuan pegawai terhadap bidang tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Yusuf et al. (2019) dan T.R. Michel (Basri & Saman, 2020) dalam studinya menyatakan bahwa kemampuan ini dapat memengaruhi kinerja. Kecepatan kerja yang baik menunjukkan kesadaran pegawai terhadap tuntutan organisasi untuk memberikan layanan yang cepat dan memuaskan. Peningkatan efisiensi dan konsistensi dalam pelayanan sangat penting untuk memastikan bahwa kepuasan masyarakat dapat terjaga secara berkelanjutan.

Dari fakta empiris ditemukan bahwa pada umumnya pegawai telah memiliki kemampuan dan kompetensi yang baik terhadap pemahaman dan penguasaan pekerjaan., Namun, kecepatan pelayanan masih dipengaruhi oleh faktor seperti ketersediaan pegawai dan beban kerja. Jika terjadi keterlambatan, biasanya dilakukan evaluasi dan pembinaan untuk menjaga kinerja. Meskipun pegawai berupaya menyelesaikan tugas dengan baik, peningkatan efisiensi dan konsistensi dalam pelayanan tetap perlu dimaksimalkan.

Pegawai umumnya dapat memenuhi target waktu yang ditentukan, terutama dalam hal pembuatan surat dan pelayanan kepada masyarakat. Evaluasi rutin dilakukan untuk menangani pegawai yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik, dengan pendekatan

pembinaan untuk meningkatkan efektivitas kerja. namun masih perlu ditingkatkan terkait untuk merespons perkembangan transformasi digital di sektor pelayanan. Perkembangan dan pemanfaatan media sosial misalnya terkait dengan daya saing dan promosi destinasi wisata misalnya menjadi permasalahan tersendiri bila tidak ditangani dengan sistem informasi dan teknologi yang sesuai. Oleh karena itu pada aspek ini diperlukan proses manajemen persolia dalam pemenuhan kesesuaian beban kerja dengan jumlah pegawai yang ada.

Dari aspek kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan juga dapat dilihat dari tingkat pemahaman dan pengetahuan dasar mereka terhadap pekerjaan. Kemampuan dasar dapat diperoleh dari peningkatan pelatihan dan pendidikan untuk menyiapkan bagaimana pegawai tidak hanya memahami bidang pekerjaan tetapi juga dapat memahami perubahan teknologi informasi terkait dengan peningkatan pelayanan secara tepat dan cepat kepada masyarakat. Dengan adanya dukungan pelatihan dan pembentukan tim khusus untuk konten digital, diharapkan promosi pariwisata dapat dilakukan secara lebih rutin dan menarik, sehingga potensi wisata Kota Gorontalo dapat dikenal lebih luas.

e. Ketepatan

Dalam hal adaptasi dengan penggunaan teknologi ini masih banyak pegawai yang merasa kesulitan dalam membuat konten kreatif untuk media sosial, yang merupakan alat penting dalam memasarkan destinasi wisata. Masyarakat juga mencatat bahwa informasi tentang pariwisata dari dinas belum cukup sering diperbarui di platform digital, sehingga jangkauan promosi menjadi terbatas.

Para pegawai umumnya mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, terutama jika tugas tersebut sudah memiliki prosedur dan target yang jelas.

Namun, masih ada beberapa kendala kecil yang memengaruhi kecepatan, seperti ketidakhadiran pegawai yang bersangkutan atau keterbatasan anggaran. Masyarakat juga menyampaikan bahwa pelayanan kadang cepat dan kadang lambat, tergantung situasi di lapangan. Meski begitu, secara keseluruhan, pelayanan tetap berjalan dengan baik.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kecepatan kerja pegawai di dinas ini sudah memenuhi standar, namun masih perlu ditingkatkan agar pelayanan kepada masyarakat bisa lebih maksimal dan merata di semua kondisi.

Secara keseluruhan, meski kecepatan dan kemampuan pegawai di Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo sudah cukup baik, masih ada ruang untuk peningkatan yang signifikan. Penekanan pada pelatihan dan evaluasi yang berkelanjutan sangat penting untuk memastikan pelayanan publik yang lebih baik dan promosi yang lebih efektif di masa depan.

Oleh karena itu, peningkatan komunikasi internal dan eksternal menjadi sangat penting. Komunikasi yang lebih terstruktur antar bidang dan sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dan partisipasi publik dalam program-program dinas. Dengan komunikasi yang lebih baik, diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat menjadi lebih optimal.

Namun, kendala seperti ketidakhadiran pegawai dan keterbatasan anggaran terkadang mempengaruhi kecepatan pelayanan. Masyarakat juga merasakan variabilitas dalam kecepatan layanan, mengingat terkadang pegawai tidak tersedia saat dibutuhkan, yang mengakibatkan keterlambatan. Meski demikian, secara keseluruhan, kecepatan kerja pegawai dinilai sudah baik, tetapi masih memerlukan perbaikan agar pelayanan lebih konsisten dan optimal.

SIMPULAN

Dalam pembahasan mengenai kinerja pegawai di Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo, terdapat beberapa poin penting yang dapat disimpulkan. Pertama, kualitas sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor krusial dalam keberhasilan suatu organisasi. Meskipun telah terjadi peningkatan kinerja pegawai dari tahun 2022 hingga 2024, masih terdapat pegawai yang kurang disiplin dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas SDM harus terus dilakukan agar organisasi dapat beroperasi secara efektif.

Kemampuan pegawai, komunikasi yang efektif dan inisiatif pegawai adalah tiga faktor utama yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas dan kecepatan untuk menciptakan kinerja yang baik. Kemampuan pegawai ditentukan oleh kecepatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini sudah sangat baik dan melandaskan pada standar yang telah ditentukan, namun terkait dengan peningkatan kinerja aspek ini sangat ditentukan oleh keterbatasan pegawai dan tingginya beban kerja. Sedangkan dalam aspek komunikasi juga terlihat adanya pola komunikasi yang terstruktur baik secara vertikal maupun secara horizontal dan telah berjalan dengan baik. Namun, masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi, terutama saat terjadi perubahan kegiatan. Hal ini dapat menghambat efektivitas pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan komunikasi internal dan eksternal harus menjadi prioritas agar informasi mengenai program dan layanan dapat tersampaikan dengan jelas kepada masyarakat.

Terakhir, inisiatif pegawai dalam mengusulkan ide-ide baru masih tergolong rendah. Banyak pegawai cenderung menunggu instruksi sebelum bertindak, yang menghambat inovasi di tempat kerja. Untuk mendorong peningkatan inisiatif, diperlukan budaya kerja yang lebih kolaboratif di mana pegawai merasa nyaman untuk berbagi ide dan berkontribusi. Kerja sama antarpegawai yang baik sudah terlihat, namun harus ditingkatkan agar pegawai lebih proaktif dalam menghadapi tantangan.

Secara umum, meskipun kinerja pegawai di Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo sudah menunjukkan kemajuan, masih banyak aspek yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu disarankan beberapa aspek seperti dalam peningkatan kualitas SDM terkait dengan implementasi teknologi informasi pelayanan, disiplin kerja, komunikasi secara luas kepada stakeholder baik internal dan eksternal, dan memperhatikan standar pelayanan untuk meningkatkan kinerja secara cepat tetap waktu dan sesuai dengan standar layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Basri, S., & Saman, A. (2020). Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar. *JIKAP PGSD: Jurnal Ilmiah Ilmu Kependidikan*, 4(1), 71. <https://doi.org/10.26858/jkp.v4i1.12048>
- Basyid, A. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Manajerial Dan Bisnis Tanjungpinang*, 7(1), 39–43. <https://doi.org/10.52624/manajerial.v7i1.2430>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Medan, Restu Printing Indonesia*, Hal.57, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- Haradhan, Mo. (2018). Qualitative Research Methodology in Social Sciences and Related Subjects. In *Hexenglauben im modernen Afrika: Hexen, Hexenverfolgung und magische Vorstellungswelten (Witchcraft in Modern Africa: Witches, witch-hunts and magical imaginaries)* (Issue 2116). Premier University. <https://doi.org/10.1227/01.NEU.0000349921.14519.2A>
- Marnis & Priyono. (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Manajemen Sumber Daya Manusia*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2016). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. In *Nursing standard (Royal College of Nursing (Great Britain) : 1987)* (Vol. 30, Issue 25). <https://doi.org/10.7748/ns.30.25.33.s40>
- Mouwn Erland. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Rake Sarasin* (Issue March).
- Nani, Y. N., Tohopi, R., Badjuka, A. H., & Mozoin, S. Y. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif Tinjauan Filosofis dan Implikasi Praktis*. Deepublish.
- Pristiyanti, D. C. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Mayer Sukses Jaya. *Jurnal Ilmu Manajemen* , 4(2), 173–183.
- Rahayu, Y. R., & Sutrischastini, A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Pt. Smart Talenta Multitama. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 2(1), 69–88. <https://doi.org/10.32477/jrabi.v2i1.424>
- Rika Widianita, D. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja, Kerjasama TIm, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kopdit CU Pardomuan Dolok Sanggul. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1–19.
- Setiawan, I., Ekhsan, M., & Parashakti, R. dhyan. (2021). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Yang Di Mediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Perspektif Manajerial Dan Kewirausahaan (JPMK)*, 1(2), 186–195. <https://doi.org/10.59832/jpmk.v1i2.32>
- Silas, B., Lumintang, G., Ekonomi dan Bisnis, F., & Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, J. (2019). The Influence of Motivation, Career Development and Financial Compensation Toward Employee Performance At Pt Marga Dwitaguna Manado. *Jurnal EMBA*, 7(4), 4630–4638.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.