

PERANAN PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PADA KANTOR BKKBN KRAKATAU MEDAN

Oleh

Drs. Junaidi, MA

(Fisip. Univ. Dharmawangsa Medan)

ABSTRAK

Sebagai suatu kewajiban diperintahkan oleh undang-undang maka pemerintah (mellai pra pejabat-pejabatnya) tidak bisa menolak untuk mmeberikan pelayanan public kepada masyarakat oleh sebab itu tugas utama mereka adalah melayani segala kebutuha warga masyarakat, tanpa pengecualian semakin tinggi kedudukan seorang pejabat maka akan semakin besar pula tanggung jawabnya memberikan pelayanan public.

Penelitian ini menggunakan metode *library research* atau penelitian kepustakaan. Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer dan skunder dari kantor perwakilan BKKBN Karakatu Medan. Data akan dianalisa dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Landasan teori yang digunakan adalah teori oktoratis, psikologis, sosiologis, suportif, *laissez faire*, perilaku pribadi situasi, humanistic/populastik. Berdasarkan analisa data yang dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa peranan pimpinan dalam meningkatkan kinerja denagn cara memerintah, emngatur, mengamati dan mencegah terjadinya kesalahan di dalam bekerja seerta mengevaluasi kembali kegiatan program-program ynag dilakukan agar dapat meningkatkan hasil yang lebih baik kedepannya.

Kata Kunci: Pimpinan, Kinerja, Pelayanan

A. PENDAHULUAN

Pemerintah dimanapun di dunia ini mempunyai tiga tugas utama yang harus dilaksanakan yaitu bahwa setiap pemerintah wajib melindungi, menertibkan, dan melayani warga negaranya. Di indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia, tugas perlindungan ini harus diberikan tanpa harus memandang kedudukan dan status warga negara. *To regulate the people*, mengandung arti bahwa pemerintah memiliki tugas mengatur dan mengendalikan rakyat dalam rangka ketertiban umum. Cara yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan

cara mengeluarkan berbagai peraturan-peraturan perundang-undangan dan melengkapi segala saran dan prasarana yang dibutuhkan.

Sebagai suatu kewajiban yang diperintahkan oleh undang-undang maka pemerintah (melalui pra pejabat-pejabatnya) tidak bisa menolak untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat oleh sebab itu tugas utama mereka adalah melayani segala kebutuhan warga masyarakat, tanpa pengecualian semakin tinggi kedudukan seorang pejabat maka akan semakin besar pula tanggung jawabnya memberikan layanan publik. Namun sayangnya banyak pula pejabat/aparatur negara salah paham dengan posisi dan kedudukannya mereka yang seolah semakin tinggi jabatan dan kedudukannya maka akan semakin rendah tanggung jawabnya dan semakin membutuhkan penghormatan dari rakyat. Inilah paradigma yang harus direformasi bahwa pejabat pemerintah itu bukan untuk dihormati tetapi untuk melayani masyarakat. Di era otonomi daerah dan pemilihan secara langsung setidaknya telah memberikan sedikit perubahan itu, para kepala daerah juga telah mengubah gaya kepemimpinannya, untuk memastikan bahwa masyarakat telah mendapatkan hak-haknya atas pelayanan publik. Sebagian dari mereka tidak segan-segan menggantikan pejabat-pejabat yang tidak kompeten di bidang tertentu atau yang kinerjanya tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Undang-undang pelayanan publik (uu nomor 25 tahun 2009) menjadi sangat penting untuk diketahui oleh setiap warga masyarakat negara sebab undang-undang ini memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara dalam pelayanan publik, sebagaimana tertulis pada pasal 2, dengan demikian maka masyarakat dapat memahami hak-hak atas pelayanan publik sebagaimana di atur dalam undang-undang.

Demikian pula pada pelayanan publik yang dilakukan oleh kantor BKKBN Krakatau Medan dengan seorang pemimpin yang sebagai pengatur berjalannya suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan berbagai macam program-program, beberapa diantaranya yaitu, Program KB (keluarga berencana) merupakan tindakan yang membantu individu atau pasangan suami istri untuk mendapatkan objektif tertentu, menghindari kelahiran yang tidak diinginkan, mengatur interval di antara kehamilan, mengontrol waktu saat kelahiran dalam hubungan suami istri dan menentukan jumlah anak dan keluarga. Program KB tidak hanya bertujuan untuk mengendalikan laju pertumbuhan penduduk, melainkan juga untuk memenuhi permintaan masyarakat akan pelayanan KB dan kesehatan reproduksi (KR) yang berkualitas, menurunkan angka kematian ibu (AKI) dan angka kematian bayi (AKB) serta penanggulangan masalah kesehatan reproduksi untuk membentuk keluarga kecil yang berkualitas di seluruh wilayah Indonesia terutama di Kota Medan.

Demikian pelaksanaan program keluarga berencana di Kota Medan merupakan bagian internal dari program pembangunan Kota Medan secara keseluruhan dalam peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pengaturan kelahiran dalam membangun dan membentuk keluarga berkualitas untuk mewujudkan masyarakat kota medan yang sejahtera. Keluarga berencana memiliki visi dan misi.

Adapun visi dari keluarga berencana adalah menjadi lembaga yang handal dan dipercaya dalam mewujudkan penduduk tumbuh seimbang dan keluarga berkualitas. Dan adapun misi dari keluarga berencana adalah sebagai berikut :

1. Mengarus utamakan pembangunan berwawasan kependudukan.
2. Menyelenggarakan keluarga berencana dan kesehatan reproduksi.
3. Memfasilitasi pembangunan keluarga.
4. Mengembangkan jejaringan kemitraan dalam pengelolaan kependudukan, keluarga berencana, dan pembangunan keluarga.
5. Membangun dan menerapkan budaya kerja organisasi secara konsisten.

Aspek pengendalian pertumbuhan penduduk dan kualitas penduduk dilaksanakan melalui peningkatan ke ikut sertaan dalam berKB yang mengarah pada penggunaan alat kontrasepsi jangka panjang, ke ikut sertaan masyarakat dalam bina keluarga (bina keluarga balita, bina keluarga remaja, bina keluarga lansia), meningkatkan kemampuan masyarakat dalam berwirausaha, kelompok Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga Sejahtera (UPPKS).

Dalam rangka penguatan kelembagaan dari jaringan KB diupayakan pengalihan pemberdayaan para petugas dan pengelolaan program dari tanggung jawab penuh pemerintah, dalam pengelolaan program KB, secara bertahap oleh pengolahan masyarakat. Demikian pula pada penanggulangan masalah program pemberdayaan keluarga diarahkan agar keluarga-keluarga yang mampu melaksanakan peran dan fungsi keluarga dapat semakin meningkat.

Dalam melaksanakan program-program kependudukan di atas, dinas kependudukan, dan keluarga berencana harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan bertanggung jawab. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan pemimpin dan para pegawai yang sumber daya manusianya mampu mensosialisasikan program-program pemerintah kepada masyarakat yang tujuannya untuk mensejahterakan masyarakat khususnya di Kota Medan. Sumber daya manusia yang berkualitas sangat penting dimiliki oleh setiap organisasi termasuk dinas keluarga berencana karena sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat menentukan kemajuan sebuah organisasi/instansi, karena tidak ada suatu instansi yang dapat tumbuh dan berkembang tanpa unsur manusia dengan

kemampuan manajerial dan moralitas kerja yang memadai. Dan di setiap instansi/perusahaan pimpinan sangat berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan, rencana, serta dalam membuat dan mengambil keputusan, karena pimpinan yang menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi.

Untuk itu Pimpinan Kantor BKKBN Krakatau Medan harus mempunyai sumber daya manusia yang memiliki potensi kerja yang berkualitas agar semua pergerakan juga tujuan Keluarga harapan dapat tercapai dengan baik mau dalam jangka panjang ataupun jangka menengah berdasarkan peraturan UU.No 25 Tahun 2009. Kehadiran dan ketepatan waktu pelayanan adalah bukti dari hasil kerja pegawai juga sebagai tanggung jawab pimpinan dalam memimpim para pegawai pada kantor BKKBN Krakatau Medan.

Sumber daya yang berkualitas sangat penting dimiliki oleh setiap organisasi termasuk Dinas BKKBN Krakatau medan, karena sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat menentukan kemajuan suatu organisasi/instansi terutama bagi pembangunan penduduk kota yang berkualitas.

Tidak ada suatu instansi yang dapat tumbuh dan berkembang tanpa unsur manusia dengan kemampuan manajerial dan moralitas kerja yang memadai. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi.

Demikian juga masalah tentang kepemimpinan. Konon sangat sulit mencari kader-kader pemimpin yang baik pada berbagai tingkatan. Orang pada zaman sekarang cenderung mementingkan diri sendiri atau kurang peduli pada kepentingan orang lain dan kepentingan lingkungan kerjanya yang berpengaruh pada kinerja suatu pegawai. Melihat kecendrungan yang terjadi pada krisis memimpin ini juga maka sewajibnya pemimpin menjalankan perannya dengan baik, sehingga perannya tersebut bisa meningkatkan kinerja bawahannya. Krisis kepemimpinan ini disebabkan karena tidak efektifnya pemimpin menjalankan perannya sebagai pemimpin

Pemimpin zaman sekarang harus belajar menerima inisiatif dan tidak egois, harus mempunyai pengetahuan mutakhir dan pemahamannya mengenai berbagai soal yang menyangkut kepentingan orang-orang yang dipimpin. Mau mendengarkan masukan dari bawahan, juga pemimpin itu harus memiliki kredibilitas dan integritas, dapat bertahan, serta melanjutkan misi kepemimpinannya. Kalau tidak, pemimpin itu hanya akan menjadi suatu karikatur akan menjadi cermin atau bahan tertawaan dalam waktu kurun sejarah di kelak di kemudian hari. organisasi dengan individu yang berbeda-beda, maka seorang pemimpin harus

benar – benar berkualitas agar dapat memimpin bawahannya dengan baik sehingga produktivitas dan tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien.

B. LANDASAN TEORI

Menurut Singarimbun dan Effendi (2011:21) menyatakan bahwa “kerangka teori diperlukan dalam setiap penelitian untuk memberikan landasan teoritis bagi penulis dalam menyelesaikan masalah dalam proses penelitian” sedangkan menurut Koentjaraningrat (2005:65) menjelaskan bahwa “ kerangka teori juga membantu seorang penulis dalam menentukan tujuan dan arah penelitian agar langkah yang ditempuh selanjutnya dapat jelas dan konsisten”.

Masalah kepemimpinan telah muncul bersamaan dengan dimulainya sejarah manusia, yaitu sejak manusia menyadari pentingnya hidup berkelompok untuk mencapai tujuan bersama. Mereka membutuhkan seseorang atau beberapa orang yang mempunyai kelebihan-kelebihan dari pada yang lain, terlepas dalam bentuk apa kelompok manusia tersebut dibentuk. Hal ini tidak dapat dipungkiri karena manusia selalu mempunyai keterbatasan dan kelebihan-kelebihan tertentu. Kepemimpinan sebagai suatu kegiatan untuk mempengaruhi perilaku orang-orang agar bekerja bersama-sama menuju suatu tujuan tertentu yang mereka inginkan bersama.

Dengan kata lain, kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi kelompok untuk mencapai tujuan kelompok tersebut. Dari berbagai pendapat yang dirumuskan para ahli dapat diketahui bahwa konsep kepemimpinan itu sendiri hampir sebanyak dengan jumlah orang yang ingin mendefinisikannya, sehingga hal itu lebih merupakan konsep berdasarkan pengalaman.

Hampir sebagian besar pendefinisian kepemimpinan memiliki titik kesamaan kata kunci yakni “suatu proses mempengaruhi”. Akan tetapi kita menemukan bahwa konseptualisasi kepemimpinan dalam banyak hal berbeda. Perbedaan dalam hal “siapa yang mempergunakan pengaruh, tujuan dari upaya mempengaruhi, cara-cara menggunakan pengaruh tersebut”.

Stephen P. Robbins (Badeni, 2004:2) mengemukakan, *leadership as the ability to influence a group toward the achievement of goals* bahwa kepemimpinan dapat didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk memengaruhi suatu kelompok ke arah tercapainya tujuan. Kepemimpinan diartikan sebagai proses mempengaruhi dan mengarahkan berbagai tugas yang

berhubungan dengan aktivitas anggota kelompok. Kepemimpinan juga diartikan sebagai kemampuan mempengaruhi berbagai strategi dan tujuan, kemampuan mempengaruhi komitmen dan ketaatan terhadap tugas untuk mencapai tujuan bersama dan kemampuan mempengaruhi kelompok agar mengidentifikasi, memelihara dan mengembangkan budaya organisasi. Unsur-unsur kepemimpinan menurut Stogdill diantaranya adalah:

1. Adanya keterlibatan anggota organisasi sebagai pengikut.
2. Distribusi kekuasaan di antara pemimpin dengan anggota organisasi.
3. Legitimasi diberikan kepada pengikut.
4. Pemimpin mempengaruhi pengikut melalui berbagai cara.

Kepemimpinan adalah aktivitas untuk mempengaruhi perilaku orang lain agar mereka mau diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu, kepemimpinan diartikan sebagai kemampuan menggerakkan atau memotivasi sejumlah orang agar secara serentak melakukan kegiatan yang sama dan terarah pada pencapaian tujuannya. Kepemimpinan juga merupakan proses menggerakkan grup atau kelompok dalam arah yang sama tanpa paksaan.

Dari pengertian di atas, maka pemimpin pada hakikatnya merupakan seorang yang mempunyai kemampuan untuk menggerakkan orang lain sekaligus mampu mempengaruhi orang tersebut untuk melakukan sesuatu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Pemimpin yang dimaksud dalam kajian ini adalah Kepala BKKBN Krakatau Medan. Seorang pemimpin harus memiliki kemampuan memimpin secara profesional dengan menggunakan peran-peran yang menurutnya dipandang efektif dalam pengelolaan organisasi atau unit kerja yang dipimpinnya.

Mengenai sebab-musabab munculnya pemimpin telah dikemukakan berbagai pandangan dan pendapat yang mana pendapat tersebut berupa teori yang dapat dibenarkan secara ilmiah, ilmu pengetahuan atau secara praktek. Munculnya pemimpin dikemukakan dalam beberapa teori dan Seorang pemimpin harus mengerti tentang teori kepemimpinan agar nantinya mempunyai referensi dalam menjalankan sebuah organisasi. Beberapa teori tentang kepemimpinan antara lain : Menurut George R. Terry (Badeni, 2014:142) mengemukakan sejumlah teori kepemimpinan, yaitu :

1. Teori Otokratis

Kepemimpinan menurut teori ini didasarkan atas perintah-perintah, paksaan, dan tindakan-tindakan yang arbiter (sebagai wasit). Ia melakukan pengawasan yang ketat agar semua pekerjaan berlangsung secara efisien. Kepemimpinannya berorientasi pada struktur organisasi dan tugas-tugas. Pemimpin tersebut pada dasarnya selalu mau berperan sebagai

pemain orkes tunggal dan berambisi untuk merajai situasi. Oleh karena itu dia disebut sebagai otokrat keras. Adapun ciri-ciri khasnya antara lain :

- a. Dia memberikan perintah-perintah yang dipaksakan dan harus dipatuhi.
- b. Dia menentukan policy/kebijakan untuk semua pihak tanpa berkonsultasi dengan para anggota.
- c. Dia tidak pernah memberikan informasi mendetail tentang rencana-rencana yang akan datang, akan tetapi cuma memberitahukan pada setiap anggota kelompoknya langkah langkah segera yang harus mereka lakukan.
- d. Dia memberikan pujian atau kritik pribadi terhadap setiap anggota kelompoknya dengan inisiatif sendiri. Sikapnya selalu menjauhi kelompoknya (menyisihkan diri) sebab ia menganggap diri sendiri sangat istimewa atau eksklusif. Ringkasnya, ia ibarat sebuah sistem pemanas kuno, yang memberikan energinya tanpa mempertimbangkan iklim emosional lingkungannya.

2. Teori Psikologis

Teori ini menyatakan bahwa fungsi seorang pemimpin adalah memunculkan dan mengembangkan sistem motivasi terbaik, untuk merangsang kesediaan bekerja dari para pengikut dan anak buah. Pemimpin merangsang bawahan agar mereka mau bekerja guna mencapai sasaran-sasaran organisatoris maupun untuk memenuhi tujuan-tujuan pribadi. Maka kepemimpinan yang mampu memotivasi orang lain akan mementingkan aspek-aspek psikologis manusia seperti pengakuan (*recognizing*), martabat, status sosial, kepastian emosional, memeperhatikan keinginan dan kebutuhan pegawai, kegairahan kerja, minat, suasana hati dan lain-lain.

3. Teori Sosiologis

Kepemimpinan dianggap sebagai usaha-usaha untuk melancarkan antar relasi dalam organisasi, dan sebagai usaha untuk menyelesaikan setiap konflik organisatoris antara para pengikutnya, agar tercapai kerja sama yang baik. Pemimpin menetapkan tujuan-tujuan, dengan menyertakan para pengikut dalam pengambilan keputusan terakhir. Selanjutnya juga mengidentifikasi tujuan, dan kerap kali memberikan petunjuk yang diperlukan bagi para pengikut untuk melakukan setiap tindakan yang berkaitan dengan kepentingan kelompok. Setiap anggota mengetahui hasil apa, keyakinan apa, dan kelakuan apa yang diharapkan dari mereka oleh pemimpin dan kelompoknya. Pemimpin diharapkan dapat mengambil tindakan-tindakan korektif apabila terdapat kepincangan-kepincangan dan penyimpangan-penyimpangan dalam organisasi.

4. Teori Suportif

Menurut teori ini, para pengikut harus berusaha sekuat mungkin dan bekerja dengan penuh gairah, sedang pemimpin akan membimbing dengan sebaik-baiknya melalui policy tertentu. Untuk maksud ini pemimpin perlu menciptakan suatu lingkungan kerja yang menyenangkan dan bisa membantu mempertebal keinginan setiap pengikutnya untuk melaksanakan pekerjaan sebaik mungkin, sanggup bekerja sama dengan pihak lain, mau mengembangkan bakat dan keterampilannya dan menyadari benar keinginan sendiri untuk maju.

5. Teori “*Laissez Faire*”

Kepemimpinan ini ditampilkan oleh seorang tokoh “ketua dewan” yang sebenarnya tidak becus mengurus dan dia menyerahkan semua tanggung jawab serta pekerjaan kepada bawahan atau kepada semua anggotanya. Dia adalah seorang “ketua” yang bertindak sebagai simbol dengan berbagai macam hiasan atau ornamen yang mentereng. Biasanya ia tidak memiliki keterampilan teknis. Sedangkan kedudukan sebagai pemimpin (direktur, ketua dewan, kepala, komandan dan lain-lain) dimungkinkan oleh sistem nepotisme, atau lewat praktik penyuaian. Dia mempunyai sedikit keterampilan teknis namun disebabkan oleh karakternya yang lemah, tidak berpendirian serta tidak berprinsip, maka semua hal itu menyebabkan tidak adanya kewibawaan juga tidak ada kontrol. Dia tidak mampu mengkoordinasikan semua jenis pekerjaan, tidak berdaya menciptakan suasana yang kooperatif.

Sehingga lembaga atau perusahaan menjadi kacau balau, kocar-kacir, dan pada hakikatnya organisasinya mirip dengan seekor “belut tanpa kepala”. Pendeknya, pemimpin *Laissez Faire* itu pada intinya bukanlah seorang pemimpin dalam pengertian yang sebenarnya. Semua anggota yang “dipimpinnya” bersikap santai-santai dan bermotto “lebih baik tidak usah bekerja saja”. Mereka menunjukkan sikap acuh tak acuh. Sehingga kelompok tersebut praktis menjadi tidak terbimbing dan tidak terkontrol.

6. Teori Perilaku Pribadi

Kepemimpinan jenis ini akan muncul berdasarkan kualitas-kualitas pribadi atau pola kelakuan para pemimpinnya. Teori ini menyatakan bahwa seorang pemimpin itu selalu berkelakuan kurang lebih sama, yaitu ia tidak melakukan tindakan-tindakan yang identik sama dalam setiap situasi yang dihadapi. Dengan kata lain dia harus bersikap fleksibel, luwes, bijaksana, “tahu gelagat”, dan mempunyai daya lenting yang tinggi karena dia harus mampu mengambil langkah-langkah yang paling tepat untuk suatu masalah. Sedangkan masalah social itu tidak akan pernah identik sama di dalam runtunan waktu yang berbeda.

7. Teori Situasi

Teori ini menjelaskan bahwa harus terdapat daya lenting yang tinggi/luwes pada pemimpin untuk menyesuaikan diri terhadap tuntutan situasi, lingkungan sekitar dan zamannya. Faktor lingkungan ini harus dijadikan tantangan untuk diatasi. Maka pemimpin itu harus mampu menyelesaikan krisis (perang, revolusi, dan lain-lain) yang penuh pergolakan dan ancaman masalah-masalah aktual. Sebab permasalahan-permasalahan hidup dan saat-saat bahaya, selalu akan memunculkan satu tipe kepemimpinan yang relevan bagi masa itu. Dalam hal ini, kepemimpinan harus bersifat multi-dimensional serba bisa tanpa serba terampil agar ia mampu melibatkan diri dan menyesuaikan diri terhadap masyarakat dan dunia bisnis yang cepat berubah. Teori ini beranggapan bahwa kepemimpinan itu terdiri atas tiga elemen dasar, yaitu pemimpin, pengikut, situasi. Maka situasi dianggap sebagai elemen paling penting karena memiliki paling banyak variable dan kemungkinan yang bisa terjadi.

8. Teori Humanistik/Populastik

Fungsi kepemimpinan menurut teori ini adalah merealisasikan kebebasan manusia dan memenuhi segenap kebutuhan insani yang dicapai melalui interaksi pemimpin dengan rakyat. Untuk melakukan hal ini perlu adanya organisasi yang baik dan pemimpin yang baik, yang mau memperhatikan kepentingan dan kebutuhan rakyat. Organisasi tersebut juga berperan sebagai sarana untuk melakukan kontrol sosial, agar pemerintah melakukan tugas dan fungsinya dengan baik serta memperhatikan kemampuan serta potensi rakyat. Semua itu dapat dilaksanakan melalui interaksi dan kerja sama yang baik antara pemerintah dan rakyat dengan memperhatikan kepentingan masing-masing. Pada teori ini, ada tiga variabel pokok yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut :

- a. Kepemimpinan yang cocok dan memperhatikan hati nurani rakyat dengan segenap harapan, kebutuhan dan kemampuannya.
- b. Organisasi yang disusun dengan baik agar bisa relevan dengan kepentingan rakyat di samping kebutuhan pemerintah.
- c. Interaksi yang akrab dan harmonis antara pemerintah dan rakyat untuk menggalang persatuan dan kesatuan/*cohesiness* serta hidup damai bersama. Fokus dari teori ini ialah rakyat dengan segenap harapan dan kebutuhan harus diperhatikan dan pemerintah mau mendengar suara hati nurani rakyat agar tercapai Negara yang makmur, adil dan sejahtera bagi setiap warga Negara dan individu.

Kepemimpinan mungkin hanya terbentuk dalam suatu lingkungan yang secara dinamis melibatkan hubungan di antara sejumlah orang. Kongkritnya, seorang hanya biasa mengklaim

dirinya sebagai seorang pemimpin jika ia memiliki sejumlah pengikut. Selanjutnya antara para pemimpin dan pengikutnya terjalin ikatan emosional dan rasional menyangkut kesamaan nilai yang ingin disebar dan ditanam serta kesamaan tujuan yang ingin dicapai. Walaupun dalam realitasnya sang pemimpinlah yang biasanya memperkenalkan atau bahkan merumuskan nilai dan tujuan. Dalam kepemimpinan ada beberapa unsur dan karakter yang sangat menentukan untuk pencapaian tujuan suatu organisasi.

Menurut Gibb (Sri Rahmi, 2014:99), ada empat elemen utama dalam kepemimpinan yang saling berkaitan satu sama lain, yaitu Pemimpin yang menampilkan kepribadian pemimpin, Kelompok, Pengikut yang muncul dengan berbagai kebutuhannya, sikap serta masalah-masalahnya, dan situasi yang meliputi keadaan fisik dan tugas kelompok.

Selanjutnya Blake dan Mouton (Sri rahmi, 2014:134), menawarkan enam elemen yang dianggapnya dapat menggambarkan efektifnya suatu kepemimpinan. Tiga elemen pertama berkaitan dengan bagaimana seorang pemimpin menggerakkan pengaruhnya terhadap dunia luar, yaitu Initiative, Inquiry dan Advokasi. Tiga elemen yang lainnya yaitu, Conflict Solving, Decision making, dan Criticque. Berhubungan dengan bagaimana memanfaatkan sumber daya yang tersedia dalam organisasi untuk dapat mencapai hasil yang benar. Adapun penjelasannya yaitu sebagai berikut :

1. Inisiatif.

Seorang pemimpin akan mengambil inisiatif apabila ia melakukan suatu aktivitas tertentu, memulai sesuatu yang baru atau menghentikan sesuatu yang dikerjakan.

2. *Inquiry* (menyelidiki).

Pemimpin membutuhkan yang komprehensif mengenai bidang yang menjadi tanggung jawabnya. Oleh karena itu, ia perlu mempelajari latar belakang dari suatu masalah, prosedur-prosedur yang harus ditempuh, dan tentang orang-orang yang terlibat dalam pekerjaan yang di bidangnya.

3. *Advocacy* (Dukungan atau Dorongan).

Aspek memberi dorongan dan dukungan sangat penting bagi kepemimpinan seseorang karena sering timbul keraguan atau kesulitan mengambil keputusan di antar para eksekutif dalam organisasi atau karena adanya ide yang baik tetapi yang bersangkutan kurang mampu untuk mempertahankannya.

4. *Conflict Solving* (memecahkan Masalah).

Apabila timbul masalah atau konflik dalam organisasi, maka sudah menjadi kewajiban pemimpin untuk menyelesaikannya. Ia perlu mencari sumber dari konflik tersebut, dan menyelesaikannya dengan musyawarah untuk mufakat.

5. *Decision Making* (Pengambilan Keputusan).

Keputusan yang dibuat hendaknya keputusan yang baik, tidak mengecewakan, tidak membuat frustrasi, yaitu keputusan yang dapat memberi keuntungan bagi banyak orang.

6. *Critique* (Kritik).

Kritik disini sebagai proses mengevaluasi, menilai dan jika sesuatu yang telah diperbuat itu baik adanya maka tindakan serupa untuk masa-masa mendatang mungkin sebaiknya tetap dijalankan.

Ada 3 fungsi kepemimpinan, di antaranya :

1. Fungsi Interpersonal (*The Interpersonal Roles*)

Fungsi ini dapat ditingkatkan melalui jabatan formal yang dimiliki oleh seorang pemimpin dan antara pemimpin dengan orang lain. Fungsi interpersonal terbagi menjadi 3, yaitu :

a. Sebagai Simbol Organisasi (*Figurehead*).

Kegiatan yang dilakukan dalam menjalankan fungsi sebagai simbol organisasi umumnya bersifat resmi, seperti menjamu makan siang pelanggan.

b. Sebagai Pemimpin (*Leader*).

Seorang pemimpin menjalankan fungsinya dengan menggunakan pengaruhnya untuk memotivasi dan mendorong karyawannya untuk meningkatkan prestasi kerja sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan maksimal.

c. Sebagai Penghubung (*Liaison*).

Seorang pemimpin juga berfungsi sebagai penghubung dengan orang diluar lingkungannya, disamping ia juga harus dapat berfungsi sebagai penghubung antara manajer dalam berbagai level dengan bawahannya.

2. Fungsi Informasional (*The Informational Roles*)

Seringkali pemimpin harus menghabiskan banyak waktu dalam urusan menerima dan menyebarkan informasi. Ada tiga fungsi pemimpin disini, yaitu :

a. Sebagai Pengawas (*Monitor*).

Untuk mendapatkan informasi yang valid, pemimpin harus melakukan pengamatan dan pemeriksaan secara kontinyu terhadap lingkungannya, yakni terhadap bawahan, atasan, dan selalu menjalin hubungan dengan pihak luar.

- b. Sebagai Penyebar (*Disseminator*).

Pemimpin juga harus mampu menyebarkan informasi kepada pihak-pihak yang memerlukannya.

- c. Sebagai Juru Bicara (*Spokesperson*).

Sebagai juru bicara, pemimpin berfungsi untuk menyediakan informasi bagi pihak luar.

3. Fungsi Pembuat Keputusan (*The Decisional Roles*)

Ada empat fungsi pemimpin yang berkaitan dengan keputusan, yaitu :

- a. Sebagai Pengusaha (*Entrepreneurial*).

Pemimpin harus mampu memprakarsai pengembangan proyek dan menyusun sumber daya yang diperlukan. Oleh karena itu pemimpin harus memiliki sikap proaktif.

- b. Sebagai Penghalau Gangguan (*Disturbance Handler*).

Pemimpin sebagai penghalau gangguan harus bersikap reaktif terhadap masalah dan tekanan situasi.

- c. Sebagai Pembagi Sumber Dana (*Resource Allocator*).

Disini pemimpin harus dapat memutuskan kemana saja sumber dana akan di distribusikan ke bagian-bagian dari organisasinya. Sumber dana ini mencakup uang, waktu, perbekalan, tenaga kerja dan reputasi.

- d. Sebagai Pelaku Negosiasi (*Negotiator*).

Seorang pemimpin harus mampu melakukan negosiasi pada setiap tingkatan, baik dengan bawahan, atasan maupun pihak luar. Organisasi yang berhasil dalam mencapai tujuannya serta mampu memenuhi tanggung jawab sosialnya akan sangat tergantung pada para manajernya (pimpinannya). Apabila manajer mampu melaksanakan fungsi-fungsinya dengan baik, sangat mungkin organisasi tersebut akan dapat mencapai sasarannya.

Suatu organisasi membutuhkan pemimpin yang efektif, yang mempunyai kemampuan mempengaruhi perilaku anggotanya atau anak buahnya. Jadi, seorang pemimpin atau kepala suatu organisasi akan diakui sebagai seorang pemimpin apabila ia dapat mempunyai pengaruh dan mampu mengarahkan bawahannya ke arah pencapaian tujuan organisasi Henry Mintzberg (Badeni, 2004:6).

Sebagaimana fungsi pemimpin yang perlu dilakukan para pemimpin, mereka memiliki tiga peran utama menurut Henry Mintzberg (Badeni, 2004:2) yang biasanya dijalankan oleh

pimpinan dalam meningkatkan suatu kinerja atau manajemen dalam suatu organisasi, yang rinciannya sebagaimana pada tabel 1 :

Tabel.1
Peranan Pemimpin

Sumber : Henry Mintzberg (1973)

<i>Interpersonal role</i>	<i>Decision making</i>	<i>Informational role</i>
(peranan pribadi)	(peranan pembuat keputusan)	(peranan sumber informasi)
<i>Figur head</i> , pemimpin adalah merupakan figur, contoh bagi organisasi.	<i>Entrepreneur</i> , faktor keahlian yang harus dimiliki oleh pimpinan sesuai dengan level kepemimpinan, seorang pemimpin harus mandiri, mempunyai keahlian.	<i>Monitor and disseminator</i> , pemimpin harus mampu memonitor dan menyaring berbagai informasi guna kepentingan organisasi.
<i>Leader</i> , pimpinan organisasi, mengarahkan, memberi perintah, bimbingan dan memberi petunjuk bagi anggota organisasi.	<i>Disturbance handler</i> , pemimpin harus menghilangkan rintangan yang dapat menghalangi jalannya organisasi.	<i>Spoke person</i> , pemimpin harus berperan sebagai pembicara bagi organisasi.
	<i>Resource allocation</i> , memiliki kewenangan dalam mengendalikan penggunaan sumber daya organisasi.	
<i>Liaison</i> , pimpinan sebagai penghubung	<i>Negotiator</i> , pemimpin berpartisipasi dlm kegiatan negosiasi dgn organisasi lain.	

Kinerja (*performance*) berasal dari akar kata “*to perform*” yang mempunyai pengertian “*to do or carry out execute*” yang artinya “melakukan, menjalankan, melaksanakan” dan atau “*to execute or complete an undertaking*” yang artinya “melaksanakan atau menyempurnakan

tanggung jawab” (*The Scibner Bantam English Dictionary* (Sedarmayanti, 2011:259). Arti kata *performance* merupakan kata benda (*noun*) di mana salah satu “arti adalah “*thing done*” (sesuatu hasil yang telah dikerjakan). Kinerja terjemahan dari “*performance*”, berarti :

1. Perbuatan, pelaksanaan pekerjaan, prestasi kerja, pelaksanaan pekerjaan yang berdaya guna.
2. Pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas yang diberikan kepadanya.
3. Hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).
4. *Performanse is defined as the record of outcomes produced on a specific job function or activity during a specific time period* (Bernardian, John H. & Joyce E. A. Russell (Sedarmayanti, 2011:260). (Kinerja didefinisikan sebagai catatan mengenai *outcome* yang dihasilkan dari suatu aktivitas tertentu, selama kurun waktu tertentu pula).
5. Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara illegal, tidak melanggar hukum sesuai moral maupun etika.

Kinerja adalah atribut psikologis yang tidak dapat diukur secara langsung. Menurut Suryabrata (Yusrizal, 2011:275) atribut psikologis tidak dapat diukur secara langsung, atribut psikologis hanya dapat diukur secara tidak langsung melalui respon yang dibuat oleh subjek pada waktu subjek dihadapkan kepada perangsang tertentu.

Sedangkan menurut Marihot Tua Efendi (Anoki, 2010:29) berpendapat bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai peranannya dalam organisasi. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai seseorang baik kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selain itu kinerja seseorang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, inisiatif, pengalaman kerja, dan motivasi karyawan. Hasil kerja seseorang akan memberikan umpan balik bagi orang itu sendiri untuk selalu aktif melakukan pekerjaannya secara baik dan diharapkan akan menghasilkan mutu pekerjaan yang baik pula. Pendidikan mempengaruhi kinerja seseorang karena dapat

memberikan wawasan yang lebih luas untuk berinisiatif dan berinovasi dan selanjutnya berpengaruh terhadap kinerjanya.

Pada dasarnya seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya diharapkan untuk menunjukkan suatu *performance* yang terbaik yang bisa ditunjukkan oleh pegawai tersebut, selain itu *performance* yang ditunjukkan oleh seorang pegawai tentu saja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang penting artinya bagi peningkatan hasil kerja yang menjadi tujuan dari organisasi atau instansi dimana pegawai tersebut bekerja. *Performance* atau kinerja ini perlu diukur oleh pimpinan agar dapat diketahui sampai sejauh mana perkembangan kinerja dari seorang pegawai pada khususnya dan organisasi pada umumnya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

menurut Armstrong Dan Baron (1998:15), (Wibowo, 2012:2) hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Kinerja pegawai adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Dari pendapat di atas, dapat dijelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai baik perseorangan maupun kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan.

C. METODE PENELITIAN

1. Bentuk Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis . Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Metode ini digunakan dengan pertimbangan bahwa metode ini relevan dengan materi penulisan skripsi, dimana penelitian yang dilakukan hanya bersifat deskriptif, yaitu menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami peran pemimpin yang di terapkan oleh

kepala BKKBN Krakatau Medan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian akan dilakukan. Adapun tempat penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berlokasi di Kantor Perwakilan BKKBN Sumut jl. Gunung Krakatau No. 110, Pulo Brayan Darat II, Medan Timur.

3. Informan Penelitian

Data penelitian diperoleh dari informan penelitian adapun informan penelitian sebanyak 3 orang dengan rincian sebagai berikut :

1. kepala Bidang Keluarga Berencana/ Kesehatan Reproduksi
2. Kepala Bidang Pengendalian Penduduk.
3. Kepala Bidang Latbang.

4 Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini data dan sumber data yang digunakan, yaitu :

1. Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil Wawancara kepada pimpinan dan pegawai BKKBN Krakatau Medan sebagai responden.
2. Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak lain yang bersifat melengkapi data primer yang berupa dokumen-dokumen lembaga, bahan kepustakaan yang terkait dengan judul penelitian. Dan data lain seperti sejarah dan struktur organisasi perusahaan.

5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka digunakan instrument pengumpulan data berupa wawancara, observasi dokumentasi, penjelasan diantaranya, yaitu :

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui percakapan-percakapan dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan kepada peneliti (Mardalis, 1999:64). Wawancara yang diajukan sifatnya tertutup, sehingga informan dapat memperoleh gambaran kenyataan tentang peran pemimpin yang diterapkan oleh Kepala BKKBN Krakatau Medan dalam meningkatkan kinerja pegawai.

2. Observasi

Yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap subyek penelitian

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi dimaksudkan untuk memperoleh data yang dapat mendukung penelitian, atau sebagai pelengkap yang berkaitan dengan obyek dan subyek penelitian melalui pencatatan dokumen-dokumen, arsip-arsip dan bahan-bahan kepustakaan yang terkait dengan penelitian ini.

6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data ada 3 cara yaitu:

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir tersusun. Jadi, dalam penelitian kualitatif, reduksi data tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi.

Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara, melalui seleksi ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan dalam suatu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

merupakan alur kedua yang penting dalam kegiatan analisis dalam penelitian kualitatif adalah penyajian data, yaitu sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Melalui data yang disajikan, kita melihat dan akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*conclusion Drawing/verification*)

merupakan kegiatan analisis data yang ketiga dalam penelitian kualitatif yaitu, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data. Maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

E. cara memimpin kepala perwakilan BKKBN sangat baik, berdasarkan bukti hasil peningkatan pelayanan serta menanamkan rasa peduli kepada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui program-program kegiatan yang diadakan diberbagai lingkungan juga kalangan masyarakat yang meningkat telah menyatu kepada seluruh bagian pegawai kantor dalam melaksanakan, mengatur, penyampaian informasi, dalam sebuah tujuan pencapaian.

1. Menyusun rencana program dan kegiatan bidang pengendalian penduduk, penyuluhan dan pergerakan yang meliputi advokasi dan pergerakan, penyuluhan dan pendayagunaan petugas penyuluh dan kader keluarga berencana, serta pengendalian penduduk dan informasi keluarga.
2. Menyiapkan dan melaksanakan koordinasi penyusunan rencana kegiatan, petunjuk pelaksanaan/teknis, pedoman pengelolaan, pengawasan program pengendalian penduduk, penyuluhan dan pergerakan.
3. Melaksanakan dan memfasilitasi kebijakan pengendalian penduduk.
4. Menyiapkan bahan pelaksanaan norma, standar, prosedur dan kriteria pengendalian penduduk dan pergerakan.
5. Memberikan bimbingan teknis penyelenggaraan kebijakan program pengendalian penduduk, penyuluhan dan pergerakan.
6. melakukan pemantauan dan evaluasi bidang pengendalian penduduk.
7. Menyiapkan dan melaksanakan koordinasi kegiatan pencatatan dan pelaporan, analisa data yang berhubungan dengan pengendalian penduduk.
8. Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program kerja lingkup pengendalian penduduk, penyuluhan dan pergerakan.
9. Menilai prestasi kerja bawahan lingkup bidang pengendalian penduduk, penyuluhan dan pergerakan berdasarkan hasil capaian sasaran kinerja pegawai aparatur sipil negara yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan karir pegawai dan penilaian prestasi kerja aparatur sipil negara.
10. Melaksanakan tugas-tugas lain sesuai perintah atasan berdasarkan standar, norma dan peraturan perundang-undang.

Fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis daerah di bidang pengendalian penduduk, sistem informasi keluarga, penyuluhan, advokasi dan pergerakan.
2. Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengendalian penduduk, sistem informasi keluarga, penyuluhan, advokasi dan pergerakan.
3. Pelaksanaan NSPK di bidang pengendalian penduduk, sistem informasi keluarga, penyuluhan, advokasi dan pergerakan.
4. Pelaksanaan pemaduan dan sinkronasi kebijakan pemerintah daerah dalam rangka pengendalian kualitas penduduk.
5. Pelaksanaan pemetaan perkiraan (parameter) pengendalian penduduk.
6. Pelaksanaan pemberdayaan dan peningkatan peran serta organisasi kemasyarakatan tingkat kabupaten.
7. Pelaksanaan pendayagunaan tenaga penyuluh keluarga berencana (PKB/PLKB).
8. Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang pengendalian penduduk, sistem informasi keluarga, penyuluhan, advokasi dan pergerakan.
9. Pemberian bimbingan teknis dan fasilitas di bidang pengendalian penduduk, sistem informasi keluarga, penyuluhan, advokasi dan pergerakan.
10. Pelaksanaan koordinasi dalam pelaksanaan tugas.

Pelaksanaan di lihat dan di ukur dari kesiapan cara kerja yang efektif dan efisien yang membuat saya sangat senang, di tambah kesiapan dan sikap serta pengetahuan yang tanpa perlu selalu mengandalkan saya, selalu siap dan aktif dalam setiap program kegiatan yang di rencanakan dan di lakukan bagi kalangan masyarakat, juga terhadap pelayanan.

Masalah yang pernah di hadapi saat melakukan program kegiatan yang di adakan, ternyata masih ada beberapa kalangan, suku, adat di beberapa wilayah yang menolak dan tidak menginginkan program KB sebagaimana mestinya yang di harapkan oleh pemerintah, juga masih beberapa ketidak kurang pahamannya sebagian masyarakat terhadap proses ber-KB, itu saja.

Bila setiap kendala, permasalahan, dan rintangan yang saya hadapi namun saya tidak mampu menyelesaikan dan melewatinya sebagaimana tugas dan tanggung jawab saya sendiri, bagaimana untuk ke depannya harapan saya untuk bisa menjadi lebih baik dan berkembang dari sekarang di dalam karir saya. Jadi yang memotivasi saya sebenarnya adalah berlomba-lomba menjadi yang terbaik dalam arti “ mengapa dia bisa, mengapa saya tidak”. Ya itu

kelak mungkin tidak sekarang, tetapi nanti maka dari itu mulai sekarang harus di persiapkan semuanya. Mau itu dari usaha, tekad, dan pandangan untuk harapan ke depannya.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Bedasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan penulis dalam penelitian ini khususnya mengenai Peranan Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Pada Kantor BKKBN Krakatau Medan. Maka sebagai langkah terakhir yang penulis kerjakan dalam penulisan skripsi ini adalah menarik kesimpulan penelitian sebagai berikut :

1. Cara memimpin kepala pimpinan Kantor Perwakilan BKKBN Krakatau Medan sangat baik, yang didasarkan bukti hasil peningkatan pelayanan serta program-program kegiatan yang dirancang dan diadakan di berbagai kalangan masyarakat yang mendapatkan hasil yang baik, terhadap pemahaman yang di berikan kepada masyarakat melalui tujuan program-program yang di berikan.
2. Kepala Perwakilan BKKBN Krakatau Medan memiliki sifat memimpin yang baik yaitu, sangat disiplin, taat peraturan, tegas, sering menerima pendapat orang lain, dan tidak sombong.
3. Peningkatan kinerja pegawai di keseluruhan bidang kepegawaian mendapat hasil yang baik. Kemampuan bekerja yang efektif dan efisien yang di lakukan oleh para pegawai.
4. Masalah yang di alami para pegawai kantor perwakilan BKKBN Krakatau Medan adalah pada saat musim hujan tiba, dimana pada saat musim hujan berlangsung lingkungan kantor BKKBN terendap air hujan.
5. Menciptakan lingkungan kerja yang baik, melengkapi fasilitas kerja, suasana lingkungan yang tenang, memberikan pelatihan yang cukup, meningkatkan keyakinan pegawai dalam bekerja, menjelaskan yang ingin dicapai (*meeting/rapat*), memberikan pujian (memotivasi), memberikan reward atau penghargaan. Adalah cara yang dilakukan seluruh kepala bidang dalam meningkatkan hasil kinerja pegawai.
6. Kondisi lingkungan kantor yang strategis yang memudahkan masyarakat untuk dapat menemukan lokasi kantor, serta kebersihan lingkungan yang terjaga di tambah lagi dengan udara kantor yang sejuk.
7. Rata-rata pegawai kantor memiliki karakter yaitu : sifat yang ramah, peduli, dan sopan.

8. Hasil pelayanan dari tahun-tahun sebelumnya jauh meningkat. Hasil tersebut di jelaskan atas pemahaman masyarakat yang meningkat dan mulai bertambahnya masyarakat yang mengikuti program ber-KB.
9. Pegawai kantor sering mendapatkan penghargaan dari berbagai kegiatan perlombaan dengan kantor lain, serta juga di dapatkan melalui hasil program yang dibuat dan di layangkan kepada masyarakat.
10. Pegawai kantor mampu bekerja sama dengan bidang-bidang lain, karena sikap, nilai, norma, dan peraturan di junjung tinggi oleh setiap pegawai kantor.
11. Adapun jumlah dari hasil perkiraan bahwa kebanyakan pegawai kantor Perwakilan BKKBN rata-rata lulusan ke sarjanaan S1 dari berbagai jurusan dan perguruan tinggi.
12. Rata-rata kepala bidang pegawai berlomba-lomba meningkatkan kinerja dengan memotivasi diri sendiri demi meningkatkan karirnya.
13. Tingkat disiplin pegawai kantor cukup baik, ketepatan waktu jam kerja, aktif bekerja, dan menaati aturan-aturan yang ada.
14. Hasil tingkat pertumbuhan penduduk di kota medan masih tinggi, di karenakan beberapa penyebabnya seperti datangnya orang-orang atau penduduk kampung ke kota medan untuk menetap dan mencari pekerjaan.
15. Berdasarkan hasil penelitian rata-rata pegawai kantor senang dengan melakukan hal atau melakukan program-program Kb gratis, kampanye kepada masyarakat di berbagai daerah.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka ada beberapa masukan atau saran praktis, yang berisi tentang pernyataan penerapan pengetahuan dari hasil penelitian yang diperoleh untuk kepentingan prktis, yaitu :

1. Untuk meningkatkan efisiensi Dinas Perwakilan BKKBN dalam pelayanan publik perlu rasionalisasi pegawai dan penataan kembali struktur organisasi dinas yang ada sekarang yang di sesuaikan berdasarkan tuntutan kebutuhan tugas dinas.
2. Pengelolaan seluruh bidang BKKBN hanya menekan pada pendekatan prosedur harus disempurnakan melalui visi, misi, pendekatan, strategi dan kegiatan operasional agar tercipta kepuasan kerja, kerjasama tim yang prima, hubungan kerja berdasarkan

pendekatan partisipasi dan kelompok kerja guna dapat mencapai misi organisasi yang efisiensi, efektif dan berkeadilan kearah yang lebih baik.

3. Penelitian ini belum komprehensif, karena hanya melihat kinerja organisasi dari pendekatan proses, maka untuk kebutuhan penelitian berikutnya bagi yang berminat meneliti kinerja Dinas Perwakilan BKKBN dapat menggunakan pendekatan output, yaitu mengukur produk barang atau jasa yang di hasilkan oleh dinas perwakilan BKKBN pemerintah berdasarkan tingkat kepuasan dan ekspektasi masyarakat yang di layani.



DAFTAR PUSTAKA

- Anoki. 1999. *Evaluasi Kinerja*. Bandung : Alfabeta
- Badeni. 2014. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Bandung : Alfabeta
- Farziena, Armabela, Dkk. *Peran Pemimpin Dalam Pencapaian Kinerja Pegawai (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Volume 2 No.4
- George R. Terry. 2014. *Peranan Pemimpin*. Bandung : PT. Refika Aditama
- Henry Mintzberg. 2004. *Peranan Pemimpin*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Harbani, Pasolong. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung
[http:// Ronawajah. WordPres. Com/2007/05/29/ Kinerja apa-itu](http://Ronawajah.WordPres.Com/2007/05/29/Kinerja-apa-itu)
[https:// m.hukumonline.com](https://m.hukumonline.com)
[https:// www.bkkbn.go.id](https://www.bkkbn.go.id)
- Juliani, Retno Djohar. 2016. *Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Kemampuan Motivasi, Membangun Hubungan yang Efektif, Merencanakan Dan Menerapkan Perubahan Dalam Organisasi*. Majalah Ilmiah Inspiratif, Volume 1 No.1
- Koentjaraningrat. 2005. *Manajemen Organisasi*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Mardalis. 1999. *Wawancara yang efektif*. Jakarta : Rajawali Pers
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Rahmi, Sri. 2014. *Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Stephen P. Robbins. 2004. *Leadership As The Ability To Influence A Group Toward The Achievement Of Goals*. Bandung
- Stogdill. 2009. *Unsur-unsur Kepemimpinan*. Jakarta
- Sugiyono.2010. *metodelogi penelitian pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung : PT. Refika Aditama
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja. Edisi Ketiga*. Jakarta : Rajawali Pers
- Yusrizal, Dkk. 2011. *Evaluasi Kinerja Guru Fisika, Biologi dan Kimia SMA Yang Sudah Lulus Sertifikasi*. Universitas Syiah Makala, Volume 15 No. 2