

**IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 30 TAHUN
2019 TENTANG PENILAIAN KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA
DI KANTOR CAMAT KECAMATAN KEMUNING KOTA PALEMBANG
(STUDI KASUS PASAL 4)**

OLEH :

ANNISA APRIANI 2111039

Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara

ABSTRACT

This study aims to explain the role of organizational culture in improving employee performance at PT Kereta Api Indonesia (KAI) Regional Division III Palembang. The research background is based on the fact that some employees still show a lack of enthusiasm and consistency in providing excellent service, which affects public satisfaction. This research employed a qualitative descriptive method using observation, interviews, documentation, and literature study. The informants consisted of structural officials of PT KAI Divre III Palembang and passengers. The results show that the implementation of organizational culture, consisting of integrity, professionalism, safety, innovation, and excellent service, has generally been carried out well. Employees are considered to have high integrity, professionalism in their work, and the ability to ensure safety and develop innovations in service. However, in the aspect of excellent service, weaknesses remain, particularly in consistency and responsiveness, which require improvement. Meanwhile, employee performance measured by the indicators in Government Regulation No. 30 of 2019 Article 10 Paragraph 2 (specific, measurable, realistic, time-bound, and adaptive to internal and external conditions) has been achieved optimally. This study concludes that organizational culture plays a significant role in enhancing employee performance at PT KAI Divre III Palembang, although the aspect of excellent service still requires improvement through employee coaching and training.

Keywords : Organizational Culture, Employee Performance, PT Kereta Api Indonesia, Excellent Service.

A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintahan memiliki peran penting dalam menjaga tatanan sosial, ekonomi, dan politik melalui penerapan good governance. Salah satu faktor penting dalam keberhasilan organisasi adalah budaya organisasi yang berfungsi membentuk identitas, karakter, serta meningkatkan kinerja pegawai. Budaya organisasi yang kuat mencerminkan komitmen, kesetiaan, serta keterikatan pegawai terhadap tujuan organisasi, sehingga berdampak positif pada efektivitas kerja dan citra instansi.

Kinerja pegawai sangat ditentukan oleh kompetensi, profesionalisme, komitmen, dan adaptasi terhadap perubahan organisasi. Budaya organisasi yang baik mampu mendorong kreativitas, kedisiplinan, serta konsistensi pegawai dalam bekerja, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan pelayanan publik.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai BUMN yang bergerak di bidang transportasi darat sangat membutuhkan pelayanan prima dalam menghadapi kebutuhan masyarakat. Di Divisi Regional III Palembang diterapkan budaya organisasi 7S (senyum, sapa, salam, sopan, santun, semangat, siap melayani). Namun, dalam praktiknya masih ditemukan pegawai yang kurang bersemangat, tidak konsisten, dan belum sepenuhnya menunjukkan kesiapan dalam memberikan pelayanan cepat. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan serta menunjukkan perlunya penguatan budaya organisasi untuk mendukung peningkatan kinerja pegawai.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini dilakukan dengan judul “*Peranan Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada PT Kereta Api Indonesia (KAI) Divre III Palembang.*”

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah Peranan Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Pada Kantor PT Kereta Api Indonesia (KAI) Divre III Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk Menjelaskan dan menguraikan Peranan Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Pada Kantor PT Kereta Api Indonesia (KAI) Divre III Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini, maka diharapkan akan memperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Adapun dalam penelitian ini, selain memiliki manfaat teoritisnyapenelitian memaparkan manfaat teoritis dari penelitian yang dilakukan, diantaranya

1. Hasil penelitian ini diharapkan membantu dalam mendeskripsikan penelitian hal lain yang memang korelasinya dengan penelitian ini.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang baik bagi mahasiswa Sekolah

Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara khususnya Program Studi Administrasi Publik di Perguruan Tinggi STIA Satya Negara

3. Penelitian ini dapat menjadi referensi dan pertimbangan khusus dalam pengambilan kebijakan bagi PT Kereta Api Indonesia (KAI) Divre III Palembang.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

- a. Sebagai salah satu persyaratan untuk menempuh ujian skripsi sarjana sosial pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Satya Negara Palembang, serta menambah wawasan dan ilmu penulis terhadap pengaruh budaya organisasi secara mendalam.

- b. Dapat mengetahui bagaimana peranan budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja di Kantor Pada PT Kereta

Api Indonesia (KAI) Divre III Palembang.

2. Bagi PT Kereta Api Indonesia Divre III Palembang

a. Sebagai bahan masukan yang positif untuk membangun agar kinerja pegawai Pada Pada PT Kereta Api Indonesia (KAI) Divre III Palembang tetap terjaga dan semakin baik lagi.

b. Dapat memberikan sumber informasi mengenai Peran Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada PT Kereta Api Indonesia (KAI) Divre III Palembang.

3. Bagi STIA Satya Negara

a. Dapat dijadikan bahan informasi dan panduan dalam penulisan penelitian pada bidang yang sama.

b. Pembaca dapat mengetahui tentang Peran Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada PT Kereta Api Indonesia (KAI) Divre III Palembang.

B. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan naturalistik. Penelitian kualitatif dipilih karena sesuai untuk memahami fenomena yang terjadi dalam kondisi alamiah, dengan data yang dikumpulkan bersifat naratif, mendalam, dan berorientasi pada makna, bukan angka.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT Kereta Api Indonesia (KAI) Divisi Regional III Palembang. Waktu penelitian disesuaikan dengan jadwal penelitian yang telah ditetapkan penulis, mencakup periode observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumen untuk memperoleh data yang relevan.

2.3 Sumber dan Jenis Data

Sumber data penelitian terdiri dari:

a. Data primer: diperoleh langsung dari wawancara dengan kepala stasiun, manajer operasional, asisten manajer, dan penumpang.

- b. Data sekunder: diperoleh dari dokumen resmi, arsip, laporan kegiatan, literatur, serta hasil penelitian terdahulu.

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif, berupa uraian, pernyataan, dan deskripsi yang mendukung analisis peranan budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan meliputi:

- a. Observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap aktivitas pegawai.
- b. Wawancara, berupa tanya jawab dengan informan penelitian.
- c. Studi pustaka, melalui literatur, buku, dan penelitian terdahulu.
- d. Dokumentasi, berupa arsip, laporan tertulis, serta artikel yang berkaitan dengan fokus penelitian.

2.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan mengacu pada model Miles & Huberman, meliputi:

- a. Kondensasi data: merangkum dan mengorganisir data mentah menjadi informasi yang lebih terstruktur.
- b. Penyajian data: menampilkan data dalam bentuk tabel, narasi, atau bagan untuk menemukan pola.
- c. Penarikan kesimpulan: menyimpulkan temuan berdasarkan bukti dan interpretasi data.

2.6 Uji Keabsahan Data

Keabsahan data diuji dengan teknik triangulasi, yang terdiri dari:

- a. Triangulasi sumber: membandingkan data dari berbagai informan.
- b. Triangulasi teknik: menggunakan lebih dari satu metode (observasi, wawancara, dokumentasi) pada sumber yang sama.
- c. Triangulasi waktu: pengumpulan data dilakukan pada waktu yang berbeda untuk memastikan konsistensi informasi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1 Budaya Organisasi

1. Integritas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa integritas sudah dijalankan dengan baik oleh pegawai PT KAI Divre III Palembang. Pegawai dinilai jujur, memegang teguh prinsip, dan selalu siap membantu penumpang. Hal ini dikuatkan oleh keterangan para pejabat internal maupun penumpang yang menilai integritas sebagai kualitas penting yang harus dimiliki setiap pegawai.

2. Profesionalisme

Pegawai PT KAI Divre III Palembang dinilai bekerja secara profesional dengan menyelesaikan tugas secara efektif, efisien, dan sesuai aturan. Profesionalisme terlihat dari kedisiplinan dalam berpakaian serta kemampuan dalam menguasai bidang pekerjaan. Baik pimpinan maupun penumpang menyatakan bahwa profesionalisme pegawai telah berjalan dengan baik dan mendukung terciptanya budaya kerja positif.

3. Keselamatan

Aspek keselamatan menjadi prioritas penting. Pegawai konsisten menjaga keselamatan kerja guna meminimalkan risiko kecelakaan dan kerugian aset perusahaan. Hal ini dibuktikan dengan adanya penerapan standar keselamatan seperti pemasangan rambu-rambu lalu lintas di lintasan kereta. Penumpang dan manajemen menilai komitmen terhadap keselamatan sudah baik.

4. Inovasi

Budaya inovasi sudah mulai berkembang di lingkungan PT KAI Divre III Palembang. Pegawai menunjukkan kemampuan menciptakan gagasan baru dan melakukan perbaikan berkelanjutan, misalnya dalam pemeriksaan nomor kursi penumpang yang lebih teratur. Inovasi ini membantu meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat daya saing organisasi.

5. Pelayanan Prima

Indikator pelayanan prima masih menjadi kelemahan yang perlu diperbaiki. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian pegawai belum konsisten memberikan pelayanan maksimal, terlihat dari adanya keluhan penumpang dan masih ditemukannya pegawai yang kurang disiplin saat jam kerja. Selain itu, proses pelayanan masih dilakukan manual sehingga belum efisien. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan, terutama melalui digitalisasi layanan dan pembinaan pegawai.

3.1.2 Kinerja Pegawai

1. Spesifik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai PT KAI Divre III Palembang telah bekerja secara jelas, rinci, dan sesuai dengan tugas masing-masing. Setiap pegawai melaksanakan pekerjaan secara terperinci tanpa mengganggu tugas rekan kerja lain. Hal ini mencerminkan penerapan

indikator spesifik sudah berjalan baik.

2. Terukur

Pegawai bekerja dengan sistematis, memiliki perencanaan, serta hasil kerja yang dapat dievaluasi. Kinerja dinilai terukur karena setiap pegawai berorientasi pada efektivitas dan kualitas hasil pekerjaan. Baik pimpinan maupun penumpang menilai pekerjaan pegawai sudah sesuai standar dan terukur dengan baik.

3. Realistis

Pegawai dinilai dapat diandalkan dan memiliki cara berpikir yang wajar, pragmatis, serta sesuai dengan kenyataan. Hal ini memperlihatkan bahwa mereka mampu melaksanakan tugas dengan sifat realistis, sehingga menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap layanan PT KAI Divre III Palembang.

4. Memiliki Batas Waktu Pencapaian

Setiap pegawai melaksanakan tugas dengan target yang jelas

dan batas waktu yang tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian pekerjaan dilakukan tepat waktu tanpa mengulur-ulur, sehingga kinerja dapat berlangsung efektif dan efisien.

5. Menyesuaikan Kondisi Internal dan Eksternal Organisasi

Pegawai mampu menyesuaikan diri dengan kondisi internal maupun eksternal organisasi. Mereka memperhatikan dinamika lingkungan kerja dan tetap melaksanakan tugas secara optimal meskipun dalam berbagai situasi. Hal ini menunjukkan fleksibilitas dan kemampuan adaptasi pegawai sudah baik.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Budaya Organisasi

1. Integritas

Pembahasan menunjukkan bahwa integritas pegawai PT KAI Divre III Palembang telah terlaksana dengan baik. Pegawai dinilai konsisten dalam bersikap jujur, bertanggung jawab, dan siap membantu penumpang yang

membutuhkan. Hal ini sejalan dengan teori Fajrun RB (2016) yang menyebut integritas sebagai prinsip utama dalam budaya organisasi.

2. Profesionalisme

Profesionalisme pegawai juga sudah tercermin dengan baik. Setiap pegawai memiliki keterampilan, etika, serta keahlian dalam menjalankan profesinya. Mereka melaksanakan tugas sesuai aturan tanpa mengharapkan imbalan tambahan. Kondisi ini sesuai dengan konsep profesionalisme menurut teori Fajrun RB (2016).

3. Keselamatan

Indikator keselamatan dinilai terlaksana dengan baik.

Pegawai mampu memberikan rasa aman kepada penumpang selama perjalanan, baik secara fisik maupun psikologis. Upaya menjaga keselamatan kerja serta perlindungan terhadap penumpang sejalan dengan teori Fajrun RB (2016) mengenai budaya organisasi.

4. Inovasi

Budaya inovasi telah muncul dalam bentuk kreativitas dan gagasan baru yang dikembangkan oleh pegawai. Inovasi ini menjadi penting untuk menjaga kualitas pelayanan dan keberlangsungan budaya organisasi. Hal ini mendukung teori Fajrun RB (2016) bahwa inovasi berperan meningkatkan kualitas dan produktivitas organisasi.

5. Pelayanan Prima

Indikator pelayanan prima masih belum maksimal. Hasil penelitian menemukan bahwa meskipun pegawai berusaha memberikan layanan cepat dan tepat, masih terdapat keluhan dari penumpang. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan teori Fajrun RB (2016) yang menekankan pada pemberian pengalaman terbaik dan melebihi ekspektasi pelanggan.

3.2.2 Kinerja Pegawai

1. Spesifik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai PT KAI Divre III Palembang telah melaksanakan tugas sesuai dengan uraian kerja masing-masing secara jelas, rinci, dan terarah. Hal ini membuktikan bahwa aspek spesifik dalam kinerja telah tercapai karena setiap pekerjaan memiliki kejelasan dan detail yang terukur.

2. Terukur

Kinerja pegawai dinilai terukur karena setiap tugas dilaksanakan dengan dasar aturan yang jelas, memiliki target waktu, serta sesuai dengan standar kerja. Pegawai tidak menyimpang dari tugas pokok, sehingga hasil kerja dapat dipertanggungjawabkan secara hukum maupun organisasi.

3. Realistis

Indikator realistis terlihat dari sikap pegawai yang mampu bekerja secara nyata, praktis, dan dapat diandalkan. Hasil yang dicapai bersifat wajar serta sesuai dengan kebutuhan

organisasi, sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara optimal.

4. Memiliki Batas Waktu Pencapaian

Setiap pegawai dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu yang telah ditentukan. Penelitian menunjukkan bahwa pegawai telah berusaha menghindari penundaan pekerjaan, sehingga kinerja berjalan efektif dengan penyelesaian tepat waktu.

5. Menyesuaikan Kondisi Internal dan Eksternal Organisasi

Kinerja pegawai juga dipengaruhi oleh kemampuan beradaptasi terhadap kondisi internal maupun eksternal organisasi. Penelitian menemukan bahwa sikap dan perilaku pegawai mampu menyesuaikan diri dengan dinamika yang terjadi, sehingga memberikan dampak positif pada kelancaran operasional perusahaan.

D. SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Peranan Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor PT Kereta Api Indonesia (KAI) Divre III Palembang dapat disimpulkan Pada konsep budaya organisasi dapat disimpulkan sudah terlaksana baik pada masing-masing indikator seperti Integritas, Profesional, Keselamatan, Inovasi, akan tetapi pada indikator Pelayanan Prima masih perlu ditingkatkan dikarenakan masih ada pegawai yang kurang bersemangat sekitar 8% (delapan persen) terlihat masih ada keluhan dari penumpang dalam menerima pelayanan. Untuk konsep Kinerja Pegawai dapat disimpulkan sudah terlaksana dengan baik dan maksimal terlihat semua indikator seperti Spesifik, Terukur, Realistis, Memiliki batas waktu pencapaian semua pegawai telah melaksanakan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 Pasal 10 Ayat 2.

4.2 Saran

Berdasarkan Kesimpulan yang di peroleh dari hasil penelitian

diatas,maka peneliti memberikan saran yang dapat di jadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi PT Kereta Api Indonesia (KAI) Divre III Palembang tentang Peranan Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Pada Kantor PT Kereta Api Indonesia (KAI) Divre III Palembang hendaknya melakukan pembinaan kepada pegawai yang kerjanya kurang maksimal dengan cara diikutsertakan pelatihan kompetensi agar lebih termotivasi lagi dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah. 2003. *Prestasi kerja*, diterjemahkan oleh Luciana D. Lontoh, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Dessler, Gary (2010) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks
- Gordon, 2001, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT Raja Grapindo Persada.
- Handyaningrat 2006. *Kinerja Pegawai* Yogyakarta: Andi.
- Jackson, Mathis, 2002, *Organization Behavior (Prilaku Organisasi)*, Yogyakarta: Andi.
- Kotter. 2007. *Budaya organisasi dan Mutu Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia
- Kreitner, 2003, *Kinerja*. Jakarta : Bumi Aksara
- Luthan, 2022. *Budaya dan kinerja* Bandung: PT . Remaja Rosda Karya
- Manahan, 2009. *Budaya organisasi dan Manajemen Sumber daya Manusia Strategik*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Munandar. 2001. *Manajemen dan budaya organisasi*. Bandung: PT . Remaja Rosda Karya
- Mr Fajrun RB (2016) <http://scholar.unand.ac.id/id/ep rint/12629> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik > Ilmu Komunikasi
- Nasution, 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta:PT. Gramedia
- Pasolong Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta Hayat
- Rely, 2003. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

- Rivai. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Edisi ke 6, Depok: PT. Raja Grafindo Persada
- Robbins, John. 2004. *Pengaruh Kemampuan Kerja dalam Organisasi* Jakarta: PT Gramedia
- Saputra. Ady Saputra. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Schein, 2001, *Budaya Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sedarmayanti 2000 *Tata kerja dan Produktifitas Kerja*, Bandung: Mandor Jaya
- Siagian.Sondang P. 2012.*Filsafat Administrasi*, Cetakan ke Tujuh Belas, Jakarta : Gunung Agung
- Singarimbun 2002 *Metode Penelitian kualitatif* Jakarta: Ghalia Indonesia
- Singarimbun, Masri, 2002. *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta
- Steers, Richard M., 1985, *Efektivitas Organisasi*, Erlangga, Jakarta
- Subroto. 2002.*Filsafat Administrasi*, Cetakan ke Tujuh Belas, Jakarta : Gunung Agung
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta.
- Suhadak S. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Suharsimi Arikunto. 2009, *Metode Penelitian Kualitatif* Jakarta: Ghalia Indonesia
- Suprihanto 2000. *Perilaku organisasi*, Jilid 1, Edisi ke-1, Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi, YKPN Yogyakarta.
- Susanto.2004. *Prestasi kerja pegawai*Jakarta: PT Gramedia
- Sutarto. 2002. *Sistem Kinerja Pegawai*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Tangkilisan. 2005. *Efektifitas Kinerja Organisasi Publik*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Umar, 2010 *Budaya dan organisasi*, Penerbit Andi Yogyakarta
- Usmara, 2004. *Budaya Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Wibowo, 2007, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wirawan. 2006. *Administrasi dan budaya organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Repository UIN Raden Fatah Palembang

<https://repository.radenfatah.ac.id>

