

PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI SEBAGAI SARANA EVALUASI PEGAWAI *OUTSOURCING* DI STIA LAN BANDUNG

UTILIZATION OF INFORMATION TECHNOLOGY AS AN OUTSOURCING EMPLOYEES EVALUATION TOOLS IN STIA LAN BANDUNG

Fandi Ahmad, Ricky Adi Putranto, dan Hafid Aditya Pradesa
STIA LAN Bandung, Jalan Hayam Wuruk No 34 - 38
e-mail: Ahmad_Fandi@rocketmail.com

(Diterima 10 Mei 2019, Direvisi 13 Juni 2019, Disetujui 1 Juli 2019)

Abstrak

Saat ini tingkat persaingan makin ketat, sebagai konsekuensinya setiap individu yang ada di dalam organisasi harus mempunyai kompetensi agar dapat memberikan performa yang terbaik sehingga organisasi mampu bersaing dengan kompetitor. Proses evaluasi kinerja dilakukan oleh STIE LAN BANDUNG terhadap para karyawan outsourcing. Dalam pelaksanaannya, masih banyak karyawan yang menganggap pelaksanaan evaluasi kinerja pegawai ini sebagai formalitas semata. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk mengusulkan proses pembaharuan dalam melakukan evaluasi pegawai outsourcing yang ada di STIA LAN Bandung. Hal ini diperlukan demi proses yang lebih efektif dan transparan, yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui penyebaran link kuesioner dalam bentuk google form yang melibatkan kontribusi setiap individu dalam organisasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pekerja outsourcing dalam melakukan tugasnya. Dengan pemanfaatan google form diharapkan hasil yang didapat dari penyebaran form kuesioner akan menghasilkan informasi yang lebih akurat dari individu yang terlibat. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan kepada 53 koresponden diketahui terdapat 3 petugas kebersihan menunjukkan performa yang berada dalam batas minimum dan 1 driver yang nilai performanya seimbang (rekomendasi atau tidak) sehingga perlu dilakukan penanganan khusus untuk dapat direkomendasikan kembali atau tidak. Selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan kebijakan bagi management.

Kata Kunci : outsourcing, evaluasi, kepuasan kinerja

Abstract

This time the level of competition is getting tighter, as a consequence, every individual in organization must have competence in order to provide the best performance so that organization is able to compete with competitor. The performance evaluation process is carried out by STIE LAN BANDUNG on outsourcing employees. In its implementation, there are still many employees who assume this performance evaluation process as a mere formality. The type of this research is descriptive qualitative in order to propose a renewal process in evaluating outsourcing employees at the STIA LAN Bandung. This is necessary for a more effective and transparent process, namely by utilizing information technology through the distribution of questionnaire links using google forms that involve the contribution of each individual in the organization to determine the level of satisfaction of outsourcing workers in carrying out their duties. By using Google Form, it is expected that the results obtained from the distribution of questionnaire forms will produce more accurate information from the individuals involved. Based on the results of a survey conducted on 53 correspondents it is known that there are 3 janitors showing performance that is within the minimum and 1 driver whose performance score is balanced (recommendation or not) so that special handling needs to be done to be recommended again or not. Based on the result and handling process, it could be as consideration and recommendation that the program could be continued, improved or need to be evaluated. Furthermore, the results of this study are expected to be the basis of policy for management.

Key words : outsourcing, evaluation, performance satisfaction

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia adalah hal yang penting pada setiap kegiatan yang berjalan di dalam suatu organisasi. Meskipun didalamnya

telah difasilitasi dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang lebih dari cukup, namun tanpa dukungan sumber daya manusia yang kompeten, pelaksanaan kegiatan tidak dapat berjalan dengan baik (Yunus, 2009).

Tujuan utama dalam management SDM adalah terciptanya kepuasan kinerja anggota organisasi yang bersangkutan, karena dengan terciptanya kepuasan pekerja diharapkan pencapaian tujuan organisasi akan lebih baik dari sebelumnya (Gumilar, 2010). Kemudian dukungan dari sikap karyawan dalam melakukan pekerjaan mempunyai korelasi positif dengan tingkat kepuasan pelanggan (Denni *et al.*, 2010).

Sistem pengukuran kinerja adalah suatu aktifitas dimana suatu organisasi mengevaluasi kinerja karyawan untuk dapat memberi masukan dalam pengambilan keputusan dalam suatu organisasi (Handoko, 2011). Evaluasi kinerja adalah suatu cara yang dapat dimanfaatkan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian tujuan dari sasaran yang telah direncanakan sebelumnya (Nasution dan Muthalib, 2017). Evaluasi kinerja dilakukan agar dapat memberikan penilaian terhadap *output* atau hasil kerja yang dicapai oleh organisasi, tim sampai ke tingkat personal. Dengan berjalannya evaluasi di dalam organisasi akan memberikan informasi dua arah terhadap realisasi dari perencanaan serta proses pelaksanaan kinerja. (Sumual, 2017)

Kinerja adalah suatu tolak ukur keberhasilan personal, tim, atau suatu unit organisasi dalam merealisasikan tujuan yang telah ditentukan oleh organisasi sesuai dengan yang diharapkan (Mulyadi, 2007). Menurut Robbins dalam Baharun (2016) kinerja adalah dokumentasi mengenai sebab - akibat yang dihasilkan pada sebuah fungsi pekerjaan atau aktivitas di dalam kurun waktu tertentu yang berkorelasi dengan tujuan organisasi. Hasil kerja yang ditunjukkan oleh pegawai di dalam organisasi merupakan ekuivalen dari kompetensi, usaha dan kemungkinan yang dapat dianalisa akibat yang dihasilkannya. selanjutnya kinerja adalah suatu ukuran yang di dalamnya terdapat informasi karakteristik pribadi yang diperlihatkan oleh seseorang melalui output dari pekerjaan yang telah dan akan dilakukan suatu individu. Kinerja dapat pula diartikan sebagai kesuksesan individu dalam hal menjalankan tugasnya,

pengukuran kesuksesan setiap pegawai bergantung pada fungsi dari pekerjaannya yang terfokus dan jelas dalam bentuk kegiatan dalam periode tertentu. Dengan kata lain, suatu pengukuran dari optimalnya kinerja tersebut didasari kepada ukuran yang berlaku kemudian disesuaikan dengan jenis pekerjaannya.

Kinerja merupakan data terhadap output dari produksi dan pekerjaan atau kegiatan tertentu dalam periode waktu tertentu (Puspita, 2013), pengukuran kinerja merupakan langkah perbaikan berkelanjutan terhadap keefektifan pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya yang berlandaskan kepada standar yang telah ditetapkan sebelumnya agar organisasi dapat lebih mudah dalam mengimplementasikan strategi kedepan (Sulistyawan *et al.*, 2013).

Menurut Kreitner dan Kinicki (2001) hasil penilaian kinerja dapat dimanfaatkan untuk:

1. Mengevaluasi pencapaian sasaran organisasi.
2. Mengidentifikasi performa kinerja .
3. Mendapatkan umpan balik kinerja.
4. Identifikasi kelebihan dan kekurangan pegawai.
5. Pertimbangan pemberian penghargaan terhadap kinerja pegawai.
6. Membantu dalam mengidentifikasi tujuan.
7. Proses administrasi penggajian
8. Sarana pengambilan keputusan atas pegawai.

Kemudian pada penelitian sebelumnya yang telah dilakukan (Denni *et al.*, 2010) menyimpulkan bahwa manfaat utama pemanfaatan kompetensi dalam suatu organisasi adalah mengorganisasikan setiap sumber daya manusia untuk dapat mencapai target yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Oleh karena itu dibutuhkan evaluasi kinerja yang perlahan akan mendorong setiap pegawai untuk dapat dan menerapkan pengetahuan dan kemampuan terbaiknya dalam melakukan pekerjaan, karena hal ini adalah suatu komponen bagi pencapaian target yang telah ditetapkan oleh organisasi tempat pekerja berada.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa proses sistem evaluasi kinerja merupakan suatu tahap pemantauan dan perbaikan yang dilakukan secara periodik terhadap kinerja setiap individu yang berada dalam suatu organisasi dalam melaksanakan aktivitas berdasarkan standar yang telah disepakati bersama, kemudian agar berhasil dalam menerapkan strategi perusahaan dan memberikan masukan terbaik dalam rangka pengambilan keputusan.

Adanya subyektifitas didalam proses evaluasi kinerja pegawai merupakan hal yang sulit untuk dihindari. Adanya proses penilaian secara kuantitatif terkadang mengakibatkan kekecewaan pekerja. Hal ini diakibatkan karena sulitnya mengukur parameter yang ada. Di sisi lain manajemen dan pegawai membutuhkan evaluasi kinerja yang dilakukan secara periodik dan proses yang lebih cepat sehingga dapat menghasilkan *feedback* serta *continues improvement* di dalam suatu organisasi (Setiyowati, 2013).

Salah satu permasalahan yang dihadapi dalam penilaian pegawai *outsourcing* di STIA LAN Bandung yaitu proses penilaian kinerja yang selama ini berjalan masih membutuhkan waktu yang lama, dikarenakan masih menggunakan dokumen manual dengan instrumen penilaian yang kurang informatif, Kemudian jika dilihat dari sisi penilaian yang selama ini terjadi masih bersifat satu arah, hal ini berakibat subyektifitas dari penilai terhadap penilaian kinerja masih dirasa masih kental. Disamping itu proses penilaian yang berjalan hanya dianggap hanya sebuah kegiatan seremonial belaka oleh beberapa pekerja, sehingga dalam melakukan tugasnya sering kali pekerja bekerja sesuka hati mereka, hal ini dapat terjadi berakibat hilangnya rasa diawasi dalam bekerja sehingga fungsi monitoring atas pekerjaan seakan tidak terlihat.

Berdasarkan permasalahan di atas maka dibutuhkan sebuah evaluasi dengan pemanfaatan sistem informasi penilaian kinerja pegawai yang terkomputerisasi yang

didalamnya tersimpan data informasi individu yang tersaji secara rinci dan mampu mempercepat proses pengolahan data evaluasi pegawai, yang di dalamnya terdapat proses mengolah data-data yang dapat memvalidasi penilaian kinerja, menjaga keakuratan data, serta membuat penilaian yang lebih obyektif dengan melakukan penilaian dari atasan langsung dan pegawai yang berhubungan langsung dengan tenaga *outsourcing* yang dinilai dengan proses yang lebih simpel dan mudah dalam penggunaannya.

Kemudian dengan adanya proses evaluasi dengan pemanfaatan teknologi informasi ini dapat menciptakan koordinasi yang akan bermuara kepada sinergitas antar divisi di dalam organisasi, dalam hal ini melibatkan divisi kepegawaian sebagai pemberi usulan penyelesaian masalah dan perbaikan, divisi Tata Usaha dan Rumah Tangga selaku pengambil keputusan kemudian pihak Vendor *outsourcing* sebagai pihak yang bekerja sama, sehingga kedepan dapat menciptakan budaya baru yaitu menciptakan perbaikan keberlanjutan demi menghasilkan tujuan bersama, yaitu menuju *excellence service* dan SDM yang berkompetensi.

Google Form atau yang biasa disebut google formulir adalah suatu *tool* yang dapat dimanfaatkan dalam membantu pengguna dalam mengirim survei mengumpulkan informasi dengan mudah dengan cara yang lebih efisien dan menghemat waktu. Penggunaan *Google Form* juga dapat disinkronisasikan menjadi *spreadsheet*. Jika *spreadsheet* terkait dengan bentuk, tanggapan otomatis akan dikirimkan ke *spreadsheet*. Jika tidak, pengguna dapat melihat mereka di “Ringkasan Tanggapan” halaman dapat diakses dari pilihan menu Tanggapan. *Google Form* adalah bagian dari *Google Drive*. Dengan demikian, untuk membuat suatu penyusunan kuesioner baru, yang sebelumnya harus terlebih dahulu login ke Gmail. Selanjutnya *software* ini dapat kita manfaatkan untuk mengajukan berbagai pertanyaan, seperti respon jawaban teks sederhana atau respon teks lebih lanjut.

Selanjutnya didalamnya pengguna juga dapat meminta pertanyaan pilihan ganda, daftar pertanyaan, pertanyaan skala, dan masih banyak lagi. Kemudian pengguna juga dapat berbagi akses formulir dengan orang lain, sehingga pengguna dapat mengatur hasil tampilan kuesioner dengan tema yang enak di pandang mata dan dengan akses yang mudah karena bisa dilakukan di laptop, bahkan tablet atau handphone.

Berikut ini adalah manfaat *Google Form* untuk aktifitas sehari-hari:

1. Dapat mendistribusi data sekaligus mentabulasi secara *online* dan *real-time*
2. Adanya perubahan data tersimpan secara otomatis.
3. Lebih aman dalam penyimpanan dan terbebas dari virus
4. Dapat dimanfaatkan untuk kuis, ujian ataupun survey untuk menilai performa individu
5. Mendukung program *paperless*

PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif kualitatif dengan mengambil lokus di STIA LAN Bandung dengan fokus kepada proses penilaian evaluasi prestasi kerja pegawai *outsourcing* periode tahun 2018, dengan memanfaatkan dokumen penilaian sebelumnya serta beberapa dokumen pendukung dari divisi Tata Usaha & Rumah Tangga dan Vendor. Hal ini dilakukan untuk mengetahui alur dan tata cara evaluasi pekerja sebelumnya, kemudian dalam menentukan kriteria atau variabel yang akan dinilai, diperoleh berlandaskan tupoksi pekerja sehari hari, serta dokumen pendukung yang di dapatkan dari divisi Tata Usaha dan Rumah Tangga dan Vendor terkait dengan variable-variabel dalam kuesioner. Selanjutnya dilakukan wawancara dengan pemangku kebijakan dan pejabat pengambil keputusan. Setelah semua proses berhasil dirumuskan, didapatkan kriteria yang dipandang perlu dimasukkan ke dalam proses evaluasi kinerja individu,

kemudian dengan pemanfaatan *google form*, Link kuesioner penilaian pekerja kuesioner sebagai alat pengambilan data dapat disebar dan kemudian hasil kuesioner tersebut menghasilkan diagram batang yang sesuai dengan rekapitulasi atas penilaian performa setiap individu.

Peneliti mewawancarai kepala bagian TU & RT untuk mencari informasi tentang bagaimana proses evaluasi tenaga *outsourcing* yang telah berjalan pada periode sebelumnya, kemudian point apa saja yang dijadikan tolak ukur dari kriteria penilaian pegawai. Berangkat dari dokumen evaluasi dan keterangan yang telah didapatkan, diketahui bahwa penginputan evaluasi data penilaian hanya dilakukan oleh beberapa orang yang memegang keputusan dan tidak melibatkan keseluruhan pegawai yang sehari-hari berinteraksi langsung dengan tenaga *outsourcing* tersebut. Diketahui bahwa jenis dokumen yang digunakan dalam proses evaluasi tidak menampilkan identitas yang jelas, hal ini sangat memungkinkan adanya rasa menjerka-nerka dari penilai terhadap orang yang dinilai sehingga objektifitas hasil evaluasi masih diragukan.

Dari informasi yang sebelumnya di-himpun, diketahui bahwa kuesioner evaluasi akan didistribusikan kepada setiap pegawai yang berhubungan langsung terhadap pegawai *outsourcing*, sehingga bisa menilai lebih rinci dari pegawai yang akan dinilai. Kuesioner evaluasi kinerja terdiri dari tiga divisi yaitu tenaga keamanan, kebersihan dan driver dengan jumlah total pegawai 27 (dua puluh tujuh) orang yang terdiri dari petugas kebersihan sebanyak 12 orang, petugas keamanan dan resepsionis 12 orang, serta pelayanan pengemudi sebanyak 3 orang. Jenis kriteria penilaian yang dipilih untuk setiap jabatan diambil berdasarkan kriteria yang memang telah ditetapkan sebelumnya oleh pihak vendor, masukan dari pengampu kepentingan serta informasi pendukung lainnya.

Tabel 1. Jumlah Petugas Yang Dinilai

Jabatan petugas	Jumlah petugas
Petugas kebersihan	12
Pelayanan Keamanan dan Resepsionis	12
Pelayanan Pengemudi	3
Total	27

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah didistribusikan kepada setiap pegawai yang berada di lingkungan STIA LAN Bandung terhadap kinerja pegawai *outsourcing* dan untuk penentuan jenis kriteria penilaian yang dipilih serta disesuaikan untuk setiap divisi yang ada.

Tabel 2: Kriteria Penilaian Keamanan

Kriteria penilaian	Penilaian individu
Kesigapan/kecepatan satpam dalam membantu para pegawai	Sikap, Penampilan, Kerajinan, Komunikasi dan Respon Masalah
Komunikatif dan informatif satpam yang bertugas	
Perhatian dan kepedulian satpam dalam kegiatan kantor	

Setelah kriteria dipilih dan ditetapkan, langkah selanjutnya adalah memasukkan data kriteria kedalam google form dan dipisah antara penilaian dari divisi yang akan dinilai dan penilaian dari individu atas pekerjaan yang telah dilakukan, untuk mengetahui berapa besar kepuasan pengguna akan kinerja yang telah di berikan, di dalam form telah dilengkapi dengan identitas rinci dari perkerja beserta foto dan pembobotan kepuasan yang terdiri dari 5 level yaitu: sangat kurang, kurang, cukup, baik dan sangat baik. Dengan demikian kita juga dapat mengetahui informasi mengenai sisi mana yang menonjol dari pekerja dalam melakukan pekerjaannya, serta sisi mana yang masih kurang dari pekerja. Dari data tersebut dapat dijadikan pedoman bagi pengambil keputusan dalam memutuskan langkah atau strategi. Berikut ini adalah


contoh dari tampilan penilaian di dalam aplikasi *google form*:

Gambar 1. Kuesioner Pekerja

PELAYANAN KEAMANAN SECARA UMUM

	Sangat kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
Kesigapan/kecep....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Komunikatif dan L...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perhatian dan Kep..	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Petugas Keamanan
Deskripsi (Opsional)
 AKSC.1



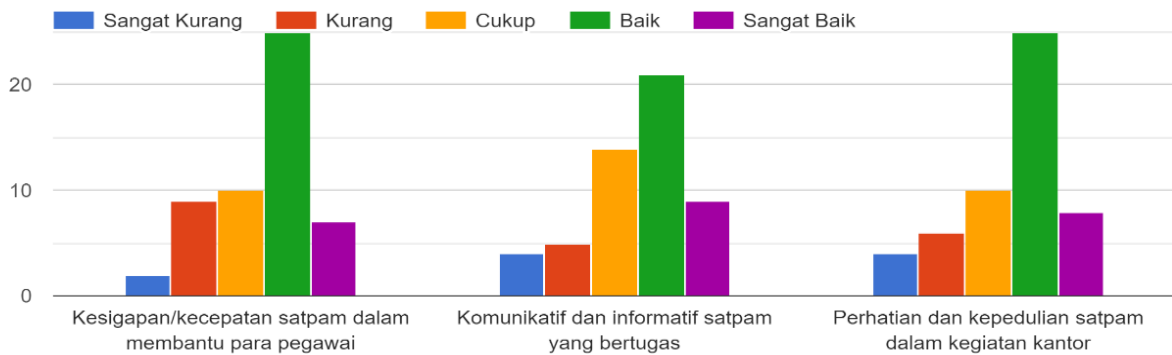
Ade Koswara

	Sangat kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
Sikap penampilan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dalam proses evaluasi penilaian kinerja, petugas keamanan dan resepsioni dibagi dalam tiga kriteria penilaian yaitu: kesigapan dalam membantu pegawai, komunikatif dan informatif, serta kepedulian dari kegiatan yang berlangsung dalam kantor. Kriteria ini dipilih karena merupakan hal yang mempengaruhi kepuasan atas pekerjaan yang telah dilakukan, kemudian evaluasi penilaian ditambah dengan penilaian individu yang didalamnya terdiri dari: sikap, penampilan, kerajinan, komunikasi dan respon masalah. Dengan rentang kriteria: Sangat baik, Baik, Cukup, Kurang dan Sangat Kurang. Dengan penambahan kriteria, individu diharapkan dapat memberikan informasi detail tentang tingkat kepuasan pekerja, kemudian di dalamnya juga terdapat rekomendasi dari pegawai penilai untuk memberikan rekomendasi agar individu tersebut dilanjutkan kontraknya atau tidak. Selain itu, terdapat penambahan kolom komentar, sehingga individu dan atasan dapat mengetahui apa saja kekurangan atau kelebihan dari pekerja dan cara untuk memperbaikinya. Dari hasil pembagian form koesioner, data tersebut diolah sehingga kita dapat mengetahui bahwa:

Gambar 2. Grafik Kepuasan Pelayanan Keamanan

PELAYANAN KEAMANAN SECARA UMUM



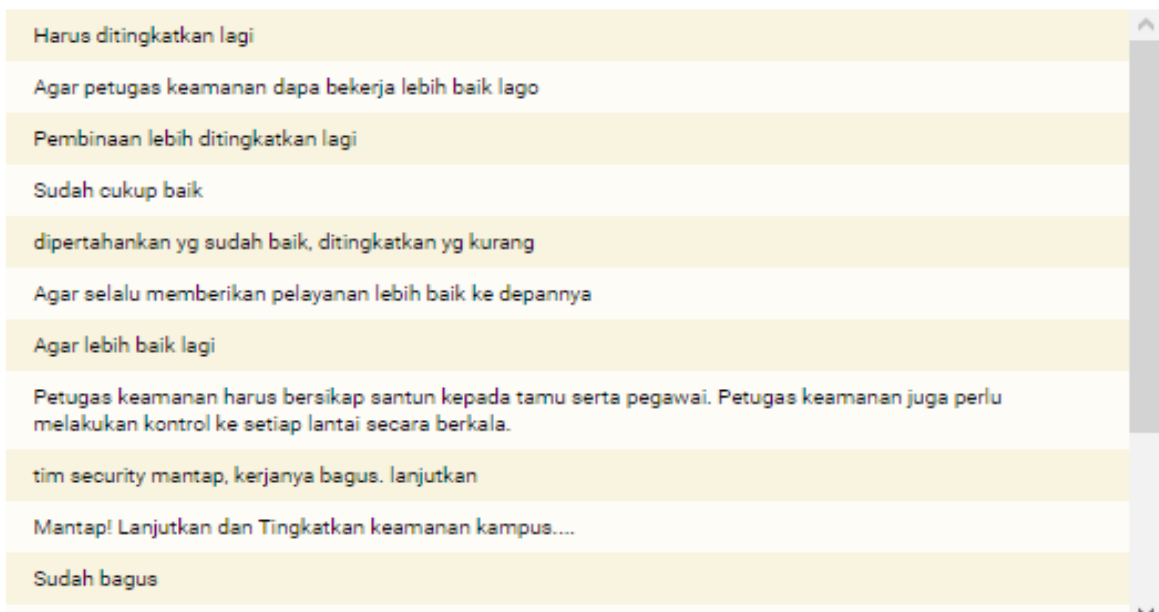
Dari grafik tersebut, dapat diketahui bahwa secara umum tingkat kepuasan pegawai atas kinerja keamanan berada dalam level baik, dengan rekomendasi keseluruhan petugas untuk diteruskan kembali kontraknya. Saran dari pegawai atas pelayanan yang telah diberikan terangkum di dalam kolom saran dan masukan.

Selain itu, dengan adanya kolom masukan ini secara tidak langsung juga berfungsi untuk mengakomodir peran dari pegawai penilai, serta dapat dijadikan pertimbangan bagi kriteria yang sudah ada atau perlu ditambahkan untuk evaluasi yang akan datang.

Gambar 3. Grafik Kepuasan Pelayanan Keamanan

Saran dan Masukan untuk Pelayanan/Petugas Keamanan

17 tanggapan



Dari kolom saran dan masukan diketahui bahwa sebagian besar komentar menunjukkan kepuasan kinerja, akan tetapi masih ada masukan bagi pekerja divisi keamanan seperti adanya intensitas lebih untuk melakukan pengontrolan setiap lantai pada durasi tertentu, kemudian untuk yang berjaga malam diusahakan tidak tertidur pada jam kerja. Hal tersebut merupakan informasi yang sangat membantu bagi pejabat pembuat wewenang dan vendor

terkait untuk menyelesaikan masalah ini secara bersama-sama.

Penilaian tenaga kebersihan dibagi dalam tiga kriteria umum penilaian yaitu: kebersihan ruangan, kebersihan toilet dan ditambah dengan penilaian individu atas sikap, penampilan, kerajinan, komunikasi dan respon masalah dengan rentang penilaian kriteria: Sangat baik, Baik, Cukup, Kurang dan sangat kurang.

Tabel 3. Kriteria Penilaian Kebersihan

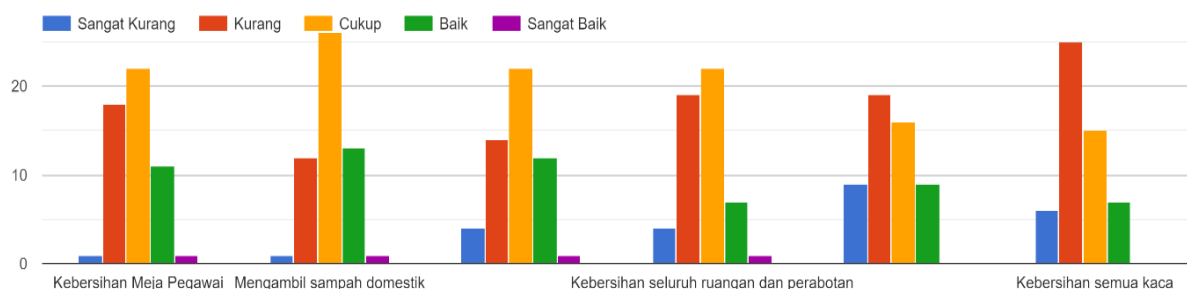
Kriteria penilaian	Sub kriteria penilaian
KEBERSIHAN RUANGAN	Kebersihan meja pegawai
	Mengambil sampah domestic
	Kebersihan lantai halaman, lorong dan ruangan
	Kebersihan seluruh ruangan dan perabotan
	Kebersihan semua kaca
	Kegiatan mengecek dan mengganti pewangi
KEBERSIHAN KAMAR MANDI DAN TOILET	Kebersihan langit-langit kamar mandi
	Kebersihan lantai dan closet
	Kebersihan dinding kamar mandi
	Kebersihan kran air
	Kebersihan wastafel dan cermin
	Ketersediaan tisu dan handwash
PENILAIAN INDIVIDU	Sikap, Penampilan, Kerajinan, Komunikasi dan Respon Masalah

Setelah kriteria dipilih dan ditetapkan langkah selanjutnya adalah memasukkan data kriteria ke dalam google form dan dipisah antara penilaian dari divisi yang akan dinilai dan penilaian dari individu atas pekerjaan yang telah dilakukan. Untuk mengetahui berapa besar kepuasan pengguna

akan kinerja yang telah di berikan, di dalam form telah dilengkapi dengan identitas rinci dari perkerja beserta foto dan pembobotan kepuasan. Berikut ini adalah grafik evaluasi kepuasan pekerja hasil dari pengolahan data kuesioner di dalam aplikasi google form:

Gambar 4. Grafik Kepuasan Pelayanan Kebersihan

KEBERSIHAN RUANGAN



Dari gambar tersebut dapat diketahui bahwa secara umum tingkat kepuasan pegawai atas kinerja kebersihan berada dalam level cukup bahkan cenderung kurang. Untuk mengetahui sumber masalah kepuasan dalam hal pelayanan kebersihan, dapat diketahui bahwa dari 12 (dua belas) personel kebersihan apabila dipecah menjadi penilaian individu, terdapat 3 (tiga) personel kebersihan yang tidak mendapatkan rekomendasi untuk dilanjutkan kontraknya kembali. Hal ini merupakan informasi yang sangat berharga untuk organisasi dan vendor yang menaungi pekerja untuk kemudian dapat dilakukan penanganan lebih lanjut.

Penilaian supir dibagi dalam empat kriteria penilaian, yaitu: Kepatuhan terhadap perintah, Kesopanan dalam perkataan dan berpakaian, Kualitas dalam mengemudi, Etika dalam pelayanan

Etika dalam pelayanan dan ditambah dengan rekomendasi untuk dilanjutkan kembali kontraknya atau tidak.

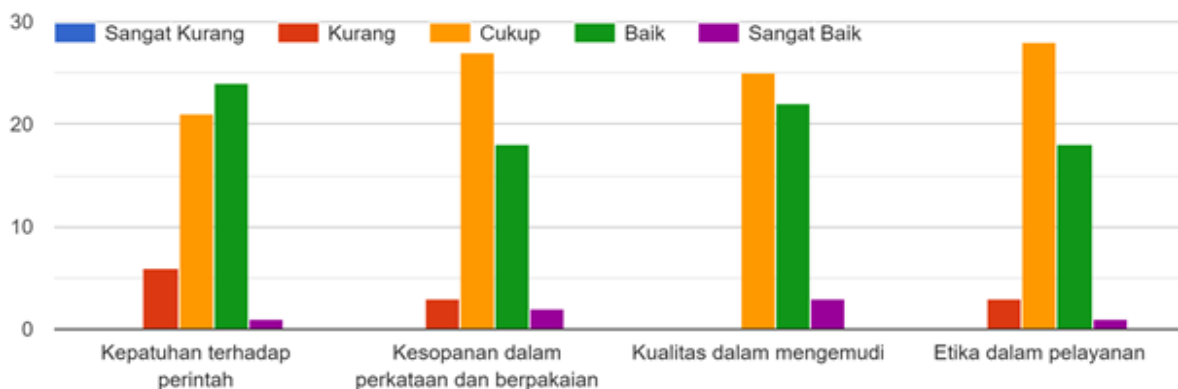
Tabel 4: Kriteria Penilaian Pengemudi

Kriteria penilaian	Sub kriteria penilaian
Kepatuhan terhadap perintah	Sikap, Penampilan, Kerajinan, Komunikasi dan Respon Masalah
Kesopanan dalam perkataan dan berpakaian	
Kualitas dalam mengemudi	
Etika dalam pelayanan	

Setelah kuesioner disebar dan respon diolah, maka menghasilkan grafik kepuasannya sebagai berikut:

Gambar 5. Grafik Kepuasan Pelayanan Pengemudi

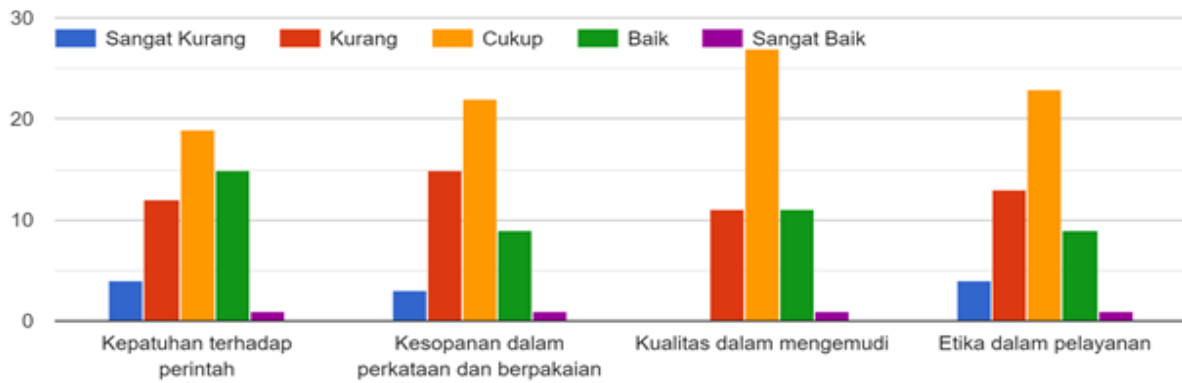
Hasan



Kelayakan Driver



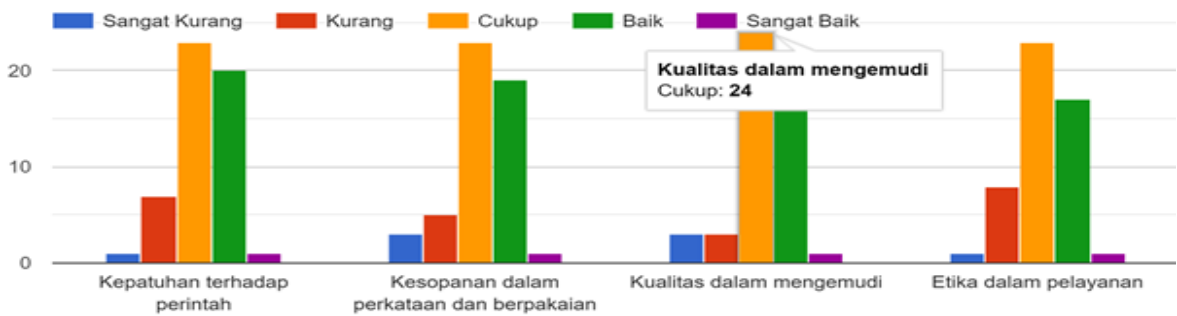
Kahpi Daniyana



Kelayakan Driver



Mamat



Kelayakan Driver



Dari gambar tersebut dapat diketahui bahwa secara umum tingkat kepuasan pegawai atas kinerja pengemudi berada dalam level cukup. Ada hal yang menarik pada penilaian ini karena dari tiga personel pengemudi, apabila dipecah menjadi penilaian individu, terdapat satu personel pengemudi yang memiliki penilaian 50:50 untuk dilanjutkan kontraknya atau dilakukan penanganan lebih lanjut.

Setelah data hasil kuesioner evaluasi kepuasan pelanggan didapatkan, maka langkah selanjutnya adalah menyerahkan hasil laporan tersebut ke bagian TU&RT untuk kemudian hasil evaluasi tersebut dijadikan bahan pertimbangan bagi vendor untuk dapat memberikan edukasi atau pelatihan lebih lanjut kepada individu yang masih terindikasi belum memenuhi ekspektasi dari pelanggan.

PENUTUP

Kesimpulan

Proses penilaian kinerja karyawan yang biasanya dilakukan secara tradisional dilakukan melalui proses yang lama kemudian ditransformasikan dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam hal ini dengan pemanfaatan aplikasi *google form* sebagai aplikasi sistem informasi dalam penilaian karyawan menghasilkan suatu terobosan baru yang dapat dijadikan acuan oleh organisasi dalam proses evaluasi.

Dari hasil pengolahan data, diketahui terdapat tiga petugas kebersihan yang tidak direkomendasikan kembali untuk di lanjutkan kemudian ada fenomena menarik dimana hasil rekomendasi satu orang petugas driver yang berada dalam tingkat kepuasan sama.

Dengan adanya evaluasi ini, fungsi monitoring akan lebih terasa sehingga diharapkan dapat memberikan pekerja rasa selalu diawasi sehingga terpacu untuk memberikan performa terbaiknya. Dan bekerja secara sungguh sungguh menuju konsep *service excellence*. Adanya sistem evaluasi dengan memanfaatkan teknologi

informasi, sedikit banyak telah menciptakan sinergitas antar divisi dalam mengambil keputusan.

Saran

Untuk penelitian selanjutnya agar dapat menganalisis kriteria mana saja yang paling memberikan pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pegawai. Kemudian untuk organisasi agar dapat menciptakan suatu sistem yang saling terintegrasi mulai dari rekrutmen, penempatan divisi pekerja, *performance appraisal*, hingga kepada pengembangan karir untuk setiap individu di bawah naungan vendor.

DAFTAR PUSTAKA

- Baharun, H. 2016. Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Competitive Advantage Pada Lembaga Pendidikan Islam. *At-Tajdid: Jurnal Ilmu Tarbiyah*. 5(2), 243-262.
- Denni, A., Jamaran, I., Hermawan, A., & Arkeman, Y. 2010. Job Competency Modeling At Agroindustrial Company By Using Multi Rater Ahp. *Journal of Agroindustrial Technology*, 20(2).
- Google Apps, Informasi. 2016 (<https://idcloudhost.com/mengenal-google-form-untuk-kebutuhan-survey-anda/>, diakses 15 April 2019)
- Gumilar, E. A. 2010. Pengaruh faktor-faktor kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. X. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Handoko, T. H. 2001. Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia Cetakan ke-15. *Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta*.
- Kreitner, R., Kinicki, A., & Buelens, M. 2002. Organizational behaviour. *London, UK: McGraw Hill*.
- Mulyadi. 2007. Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen. *Jakarta : Salemba Empat*, hlm. 337.
- Nasution, F. R., & Muthalib, A. 2017. Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan

- Bermotor di Kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*. 3(1), 1-7.
- Setiyowati, S. 2013, June. Analisa Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Promosi Jabatan Menggunakan Model Hybrid GAP Analysis-AHP. In Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2013. Islamic University of Indonesia.
- Sulistiyawan, F., Wuriyanto, T., & Subiyantoro, Y. Y. 2013. Sistem Informasi Penilaian Kinerja Pegawai Menggunakan Metode Graphic Rating Scales Dan 360 Derajat. *Jurnal JSIKA*, 2(1), 7-13.
- Sumual. 2017. Manajemen sumber daya manusia. Surabaya, *Jawa Timur: CV. R.A.De Rozarie*
- Yunus, E. 2018. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 16(3), 368-387.

