



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR KELURAHAN PASAR BENAI KECAMATAN BENAI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

OKI ORLANDA

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi
Jl. Gatot Subroto KM.7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi
Email : okymenay24@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kemampuan kinerja pegawai kantor Lurah dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Perumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimana kinerja pegawai kantor Lurah dalam memberikan pelayanan administrasi di Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel untuk penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang berjumlah 10 orang. Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yaitu survey tingkat eksplanasi deskriptif analisa kualitatif (Penelitian Survey). Analisis data yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif, yaitu menganalisis data yang diperoleh dari hasil wawancara, kemudian diolah, dan selanjutnya penulis mengambil kesimpulan-kesimpulan dari hasil pengolahan data tersebut. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kinerja Pegawai Kantor Lurah Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah dilakukan dengan baik dan semaksimal mungkin dalam melayani Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

Kata Kunci : Analisis Kinerja Pegawai, Kantor Kelurahan Pasar Benai

ABSTRACT

This research was conducted in the Benai Village Head, Pasar Benai District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to determine the performance capabilities of the Lurah office employees in providing administrative services to the community. The formulation of the problem in this study is how the performance of the Lurah office employees in providing administrative services in Pasar Benai Village, Benai District, Strong Singingi Regency. The sampling technique for this study used a purposive sampling technique, namely the technique of determining the sample with certain considerations totaling 10 people. The type of research used in this research is a descriptive qualitative analysis level survey (Research Survey). Analysis of the data used is descriptive qualitative, namely analyzing data obtained from interviews, then processed, and then the author draws conclusions from the results of data processing. The results of this study can be concluded that the performance of the Pasar Benai Village Office Employees in providing services to the Pasar Benai Village Community, Benai District, Kuantan Singingi Regency has been carried out well and as much as possible in serving the Pasar Benai Village Community, Benai District, Kuantan Singingi Regency.

Keywords: Employee Performance Analysis, Pasar Benai Village Head Office



1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rendahnya kualitas sumber daya manusia merupakan masalah mendasar yang dapat menghambat pembangunan dan perkembangan ekonomi nasional. Rendahnya kualitas sumber daya manusia juga akan menjadi batu sandungan dalam era globalisasi, karena era globalisasi merupakan era persaingan mutu. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan kinerja (*Performance*).

Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria - kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketetapan waktu, dan diperbarui lagi pada 2014 dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

Fakta yang terjadi saat ini, masih dijumpai kelemahan yang secara umum merupakan pelayanan aparatur pemerintah belum berjalan efektif. Kelemahan tersebut antara lain pelayanan rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efisien, serta masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan, serta adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain dari masyarakat, kemampuan pegawai, peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang mendukung.

Lurah atau kantor lurah merupakan bangunan aset desa/kelurahan yang diperuntukkan secara khusus untuk kegiatan operasional pemerintahan desa/kelurahan yang tidak dimiliki oleh pribadi. Lurah mempunyai tugas merencanakan, mengarahkan, mengawasi, mengendalikan, menyelenggarakan pemerintahan kelurahan sesuai dengan tugas, fungsi dan tata kerja kelurahan.

Untuk itu hal yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan masyarakat Kelurahan Benai di kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi Dalam implementasi



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN :2745-7761

program - program pelayanan, para aparatur pemerintah ini yaitu mampu bekerja secara professional, efisien, ekonomis, dan efektif.

Dari uraian di atas yang telah di kemukakan, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “**Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi** ” dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kelurahan Pasar Benai kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.



Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, Maka rumusan masalah yang akan diangkat dalam tugas akhir ini adalah Bagaimana kinerja pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan masyarakat di kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi
2. Untuk mengetahui secara umum bagaimana kemampuan kinerja pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis menambah pengetahuan dalam merapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah.
2. Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi kepada aparat kelurahan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Manfaat Teoritis : Untuk dapat memperkaya konsep atau teori yang membantu perkembangan ilmu pengetahuan, pengalaman dan wawasan dalam kehidupan berbirokrasi, khususnya untuk mengembangkan pengetahuan ilmu Kepemerintahan. Supaya dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.
4. Manfaat Praktis : Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada aparat kelurahan dan kepada pemerintahan.

3. TINJAUAN PUSTAKA

Teori/Konsep Administrasi Negara

Pasolong (2016:8) Administrasi Negara adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Agar lebih memahami apa arti administrasi negara, maka kita bisa merujuk kepada pendapat para ahli tentang definisi administrasi negara. Berikut ini adalah pengertian administrasi negara menurut para ahli:

Menurut Dr. Sondang Siagan (2012:13) administrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

Menurut Anggara (2012:134) mengatakan bahwa administrasi negara merupakan bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan lebih luas, yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga – lembaga disusun, digerakkan, dan dikemudikan.

Selanjutnya Dimock dalam Anggara (2012:144) menambahkan bahwa administrasi negara adalah ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya. Oleh sebab itu, ilmu administrasi negara tidak hanya mempersoalkan apa yang



dilakukan pemerintah tetapi juga bagaimana melakukannya. Sejalan dengan pendapat di atas Thoha dalam Anggara (2012:147) mengemukakan ilmu administrasi negara diturunkan dari ibu administrasi dan ayah politik.

Bagi suatu negara yang berdemokrasi, tujuan administrasi negara adalah untuk mencapai tujuan negara sesuai dengan keinginan rakyatnya. Beberapa keinginan yang ditetapkan oleh rakyat diantaranya; keamanan, kesejahteraan, ketertiban, keadilan, sehingga kehidupan masyarakat menjadi lebih baik.

Dalam upaya mewujudkan tujuan negara keinginan rakyat, pelaksana harus melakukannya secara demokratis, yang disebut juga dengan *democratic administration* atau *open management*.

Administrasi negara merupakan institusi publik untuk memberikan pelayanan pada masyarakat yang bertujuan untuk mencapai peningkatan kualitas hidup tatanan negara. Namun, kualitas pelaksanaan administrasi negara sulit diukur karena sangat kompleks, bersifat politis, dan multitafsir.

Teori /Konsep Organisasi

Organisasi telah dideskripsikan oleh beberapa para ahli sebagai sistem formal yang menetapkan bagaimana anggota diterima, bagaimana kepemimpinan dipilih, dan bagaimana keputusan dibuat untuk mencapai tujuan perusahaan/organisasi. Beberapa pakar lainnya mengungkapkan :

Menurut Yohny Anwar (2016:49) organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk dicapai suatu tujuan bersama atau kelompok tujuan.

Menurut Emron (2016:49) organisasi adalah suatu kesepakatan antara saluran individu dan kelompok usaha untuk mencapai tujuan untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Edison (2016:47) supaya suatu peran organisasi berada dan menjadi berarti orang - orang peran itu harus mencakup tujuan tujuan yang bisa dibuktikan, suatu konsep yang jelas dari kewajiban -kewajiban atau aktivitas yang terlibat, suatu bidang kebijakan yang dimengerti, atau otoritas sehingga orang yang memainkannya tahu apa yang dapat dilakukannya untuk memperoleh hasil. Selain itu untuk menjadikan suatu peran bisa dioperasikan harus diadakan penyediaan berupa informasi yang diperlukan dan alat - alat lain serta sumber - sumber yang penting bagi prestasi dalam suatu peran. Dimana peran ini akan terlihat dalam struktur organisasi, diperjelas dalam uraian pekerjaan (*job description*) dan program kerja.

Menurut Hasibuan (2013:24) adalah “suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari kelompok orang yang bekerjasama dalam mencapai tujuan tertentu”.

Menurut Waldo dalam bukunya Silalahi (2011:124), menyebutkan : “Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi”.



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN :2745-7761

Selain dipandang sebagai wadah kegiatan orang juga dipandang sebagai proses, yaitu menyoroti interaksi diantara orang-orang yang menjadi anggota organisasi. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumberdaya manusia yang saling berinteraksi dan mengembangkan organisasi yang bersangkutan. Organisasi dalam meningkatkan Sumber



Daya Manusia dalam rangka mengoptimalkan kinerja pegawai tidak terlepas dari pemberdayaan potensi yang ada.

Teori/Konsep Kinerja

Menurut Moehariono (2012:95) kinerja atau performance merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi.

Dalam konteks manajemen, pengertian kinerja menurut Armstrong (2012:2) adalah sebuah proses sistematis untuk memperbaiki kinerja organisasi dengan mengembangkan kinerja individu dan tim sebagai sarana untuk mendapatkan hasil yang lebih baik, dengan memahami dan mengelola kinerja dalam rangka kerja yang disepakati tentang tujuan yang terencana, standar dan persyaratan kompetensinya.

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau suatu kebijakan dalam mewujudkan tujuan, sasaran, visi dan juga misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan yang strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya.

Sutrisno (2016:172) mengatakan kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Kinerja seseorang dalam suatu organisasi akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Robbins (2015:74) faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Dasar – dasar perilaku individu yang meliputi karakteristik biografis, kemampuan dan pembelajaran
2. Nilai, sikap dan kepuasan kerja
3. Komitmen
4. Persepsi dan pengambilan keputusan individu
5. Motivasi

Menurut Prawirosentono dalam Darmayanti (2013:34), faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti pengetahuan, teknis, ketergantungan terhadap orang lain, kebijakan, kemampuan karyawan, kehadiran, kepemimpinan dan bahkan minat yang akan membuat karyawan lebih mempunyai kemauan untuk meningkatkan kinerja mereka dengan sangat baik dan berkualitas. Kinerja yang berkualitas disebabkan karena adanya kemampuan, komunikasi, dan keterampilan kerja.



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN :2745-7761

Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Robbins (2016:260) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja pegawai. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah:



1. Kualitas kerja
2. Kuantitas
3. Ketepatan waktu
4. Efektifitas
5. Kemandirian

Menurut Harsuko (2016:53) menggunakan lima indikator yaitu:

1. Kualitas Kerja (*Quality of Work*), yaitu kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan konsumen/penggunanya atau tidak
2. Komunikasi (*Communication*), yaitu kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan baik kepada konsumen
3. Kecepatan (*Promptness*), yaitu kecepatan bekerja yang diukur oleh tingkat waktu, sehingga pegawai atau karyawan dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan dan juga peningkatan kerja
4. Kemampuan (*Capability*), yaitu kemampuan dalam melakukan pekerjaan semaksimal mungkin
5. Inisiatif (*Initiative*), yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam melaksanakan suatu pekerjaan

Sedangkan menurut kasmir (2016:208) indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai ada enam, yaitu:

1. Kualitas (mutu)
Kualitas merupakan suatu tingkatan di mana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan,. Makin sempurna suatu produk, maka kinerja makin baik, demikian pula sebaliknya jika kualitas pekerjaan yang dihasilkan rendah maka kinerjanya juga rendah.
2. Kuantitas (jumlah)
Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan seseorang
3. Waktu (jangka waktu)
Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi.
4. Kerja sama antar pegawai
Kinerja sering kali dikaitkan dengan kerja sama antar pegawai dan antar pimpinan. Hubungan ini sering kali juga dikatakan sebagai hubungan antar perseorangan. Dalam hubungan ini diukur apakah seorang pegawai mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik, dan kerja sama antara pegawai yang satu dengan yang lain.
5. Penekanan biaya



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan. Artinya dengan biaya yang sudah dianggarkan tersebut merupakan sebagai acuan agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan.

6. Pengawasan

Dengan melakukan pengawasan karyawan akan merasa lebih bertanggung jawab atas pekerjaannya dan jika terjadi penyimpangan akan memudahkan untuk melakukan



koreksi dan melakukan perbaikan secepatnya.

Teori/Konsep Sumber Daya Manusia

Menurut Sutrisno (2014:3), sumber daya manusia merupakan satu – satunya sumber daya yang memiliki akan perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan.

Menurut Hasibuan (2016:31) sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan aryanan, dan masyarakat.

Menurut Badriyah (2015:29) berpendapat bahwa sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada pengaturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan organisasi.

Dessler (2015: 41) sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi pegawai dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal – hal yang berhubungan dengan keadilan.

Dari pengertian sumber daya manusia menurut para ahli di atas, dapat diketahui bahwa secara umum sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

Tugas Dan Fungsi Kantor Kelurahan

Lurah merupakan pimpinan dari kelurahan sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Seorang lurah berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Lurah berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kelurahan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada camat.

Kelurahan dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. Masyarakat perkotaan yang peradabannya sudah cukup maju, mempunyai kompleksitas permasalahan yang lebih tinggi dibandingkan dengan masyarakat tradisional sehingga diperlukan aparatur pelayanan yang professional.

Untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan diperkotaan, pemerintah telah membuat suatu peraturan yang disebut dengan Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan.

Mengacu pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang kelurahan bahwa “kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota dalam wilayah kerja kecamatan”, yakni memiliki syarat – syarat lurah sebagaimana tercantum pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Bab II Pasal 2 Pembentukan, yaitu:

1. Kelurahan dibentuk di wilayah kecamatan



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

2. Pembentukan kelurahan sebagaimana ayat (1) dapat berupa penggabungan beberapa kelurahan atau bagian kelurahan yang bersandingan, atau pemekaran dari satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih



3. Pembentukan kelurahan sebagaimana dimaksud ayat (1) harus sekurang-kurangnya memenuhi syarat:
 - a. Jumlah penduduk
 - b. Luas wilayah
 - c. Bagian wilayah kerja
 - d. Saran dan prasarana pemerintahan
4. Kelurahan yang kondisi masyarakat dan wilayahnya tidak lagi memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dihapus atau digabung
5. Pemekaran dari satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan setelah mencapai paling sedikit 5 (lima) tahun penyelenggaraan pemerintahan kelurahan
6. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan, penghapusan dan penggabungan kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4) dan ayat (5) diatur dengan peraturan Daerah Kabupaten/Kota dengan berpedoman pada Peraturan Menteri.

Dengan dikeluarkannya Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 229 dijabarkan mengenai kelurahan yakni lurah diangkat selaku kepala kelurahan serta perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat dan dilantik oleh bupati/walikota serta bertugas membantu camat dalam banyak hal termasuk didalamnya dalam bidang pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kelurahan tidak bisa terlepas dari kebijakan – kebijakan yang diambil oleh pemerintah kabupaten/kota. Begitu juga dengan pelaksanaan otonomi daerah, kelurahan merupakan bagian dari pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri.

Lurah mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat sesuai karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang – undangan. Adapun tugas dari kantor Lurah yaitu: melakukan pemberdayaan masyarakat, melaksanakan pelayanan masyarakat, memelihara ketentraman dan ketertiban umum, serta memelihara sarana dan prasarana fasilitas pelayanan umum. Berikut adalah fungsi dari lurah, yaitu:

1. Penyelenggaraan dan evaluasi di bidang pemerintahan
2. Penyelenggaraan dan pembinaan di bidang pemberdayaan masyarakat
3. Penyelenggaraan, pembinaan, pengembangan dan fasilitas ekonomi dan pembangunan
4. Penyelenggaraan dan pembinaan di bidang ketentraman dan ketertiban umum
5. Pembinaan terhadap lembaga kemasyarakatan di wilayah kelurahan Pengelolaan urusan kesekretariatan

4. METODE PENELITIAN



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2016:9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.



Menurut Saryono (2010:32) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh social yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kualitatif.

Peneliti mendeskripsikan bagaimana Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Pasar Benai, Kecamatan Benai, Kabupaten Kuantan Singingi dengan maksud memahami keadaan yang ada. Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti.

4. KESIMPULAN INDIKATOR KINERJA

Kesimpulan dari hasil wawancara penulis dengan 10 orang informan tentang kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi yang diajukan 25 pertanyaan dari 5 indikator kinerja yaitu : tentang Kualitas Kerja, Komunikasi, Kecepatan, Kemampuan, dan Tanggung jawab Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai sudah dilakukan dengan baik dan semaksimal mungkin dalam melayani Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

5. KESIMPULAN

Sebagai mana dipahami banyak orang bahwa pelayanan di tingkat pemerintahan Desa/Kelurahan, masih banyak mengalami permasalahan dan lambat dalam melayani, hal ini banyak disebabkan oleh rendahnya kualitas sumber daya manusia (aparatur).

Akan tetapi setelah penulis melakukan penelitian di Kantor Lurah Benai tentang Kinerja Pegawai Kantor Lurah Benai dengan judul “**Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi**” ternyata kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam melayani Masyarakat kelurahan Pasar Benai sudah cukup baik ini dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan informan yang diajukan 25 pertanyaan dengan 5 indikator kinerja yaitu: Tentang Kualitas Kerja, Komunikasi, Kecepatan, Kemampuan, dan Tanggung jawab pegawai. Maka disimpulkan bahwa kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai sudah cukup baik, komunikasi yang mudah dipahami dan dimengerti, kecepatan kerja sudah susai dengan SOP yang berlaku di Kantor Kelurahan Pasar Benai, untuk kemampuan Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai sudah sangat baik dalam melakukan pekerjaannya dan tanggung jawab Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Benai sudah cukup Baik.

5. SARAN



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN :2745-7761

Berdasarkan hasil penelitian penulis akan memberikan saran yang dimana dari hasil penelitian diatas sudah terbilang Baik dan penulis berharap agar kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan, dari apa yang penulis lihat di lapangan secara langsung, penulis melihat adanya beberapa kekurang dalam segi bagunan dan perlengkapan kantor, penulis akan memberikan saran sebagai berikut :



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

1. Melengkapi sarana dan prasarana Kantor Kelurahan Pasar Benai, agar pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat lebih maksimal lagi
2. Merelokasi Kantor Kelurahan Pasar Benai ketempat yang lebih baik lagi, karna ditempat yang sekarang penulis rasa terlalu dekat dengan pasar sehingga dapat mengganggu aktifitas pegawai dalam memberikan pelayanan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillahirabbil'alamiin pertama-tama penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir dengan lancar dan selalu dalam lindungan-Nya, semoga ini menjadi salah satu langkah untuk menuju kesuksesan dan meraih cita-cita besarku.

Kupersembahkan karya kecil ini untuk cahaya hidupku ayahanda Asril dan ibunda Ermiati tercinta yang selalu memberiku semangat dan memanjatkan do'a kepada putrimu dalam setiap sujudmu, terima kasih untuk ayah dan ibu pengorbananmu sungguh luar biasa yang selalu menjadi kekuatanku, juga kakakku dan adikku serta seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberi dukungan kepada saya.

Dan terima kasih juga kepada orang terdekat yang telah mendukung, serta selalu memberikan support hingga sampai saat ini.

Terima kasih Bapak Dr. H. Nopriadi, S.KM., M.Kes selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, Ibu Rika Ramadhanti, S.IP., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Emilia Emharis, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Sahri Muharam, S.Sos M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Sarjan M, S.Sos M.Si selaku Pembimbing II serta Bapak dan Ibu dosen beserta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2012. *Dasar-dasar pemasaran*. Jilid 1, alih bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Penerbit Prenhalindo. Jakarta .
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Pustaka Setia. Bandung.
- Badriyah, Mila. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV Pustaka Setia. Bandung.
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba. Jakarta.
- Dwiyanto, A. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Edison, Emron. Yohny Anwar. Imas Komariyah. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung .
- Edy, Sutrisno. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak Ke Enam. Pranada Media Group. Jakarta.



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

- Edy, Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada MediaGroup. Jakarta.
- Hasibuan, Melayu. S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, PT. Rajagrafindo Persada. Depok .
- Henry, Simamora. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gramedia. Jakarta.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. PT. Rajagrafindo Persada. Depok.
- Moehariono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Riniwati, Harsuko. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM*. UB Press. Malang .
- Robbins, Stephen. 2015. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Robbins, Stephen., Timothy A. Judge. 2016. *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Salemba Empat. Jakarta.
- Saryono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT, ASIfabeta. Bandung.
- Siagan, Sondang P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung .
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. IKAPI. Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. CV. Bandung.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Utami, Pradipria Wulan, Nani Darmayanti, dan Sugeng Riyanto. 2013. “*Expressive Speech Act Of Judges’ Narratives In X-Factor Indonesia Talent Show On Rajawali Citra Televisi Indonesia (RCTI): A Pragmatic Study*”. International Journal Of Language and Applied Linguistics Word. Vol.4 No.4.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers. Jakarta.

B. Peraturan Perundang-Undangan



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun

2005 Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 229

Undang _Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761