

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BINJAI KECAMATAN
MEDAN DENAI**

SKRIPSI

OLEH:

**FIRMAN SYAHRUDI
178520081**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BINJAI KECAMATAN
MEDAN DENAI**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area**



OLEH:

**FIRMAN SYAHRUDI
178520081**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan
Publik Di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai.

Nama Mahasiswa : Firman Syahrudi

NPM : 17.852.0081

Program Studi : Administrasi Publik

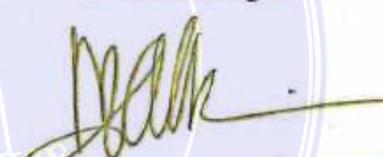
Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos. M.AP


Marlina Deliana, S.AB. M.AB

Mengetahui:

Dekan

Ka. Prodi Administrasi Publik


Dr. Walid Moshafa S. S.Sos. M.I.Pol


Dr. Indra Muda, M.AP

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Maret 2024



Firman Syahrudi

17.852.0081

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASITUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area. Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Firman Syahrudi
NPM : 17.852.0081
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive royalty-free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul :

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BINJAI KECAMATAN MEDAN DENAI.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengeloladalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Maret 2024


Firman Syahrudi

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BINJAI KECAMATAN MEDAN DENAI

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai masih belum optimal serta kemampuan pegawai pada Kelurahan Binjai dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan masyarakat, hasilnya masih minim atau belum terlaksana dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai serta hambatan kinerja pegawai pada Kelurahan Binjai. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif sebagai analisis data. Sumber data dalam penelitian ini adalah Kepala Lurah, Sekrtaris, dan para pegawai dikelurahan Binjai. Data dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai pada Kelurahan Binjai sejauh ini masih belum sepenuhnya berjalan maksimal terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilihat dari kualitas layanan, tanggung jawab dan moivasi kinerja. Hambatan Kinerja Pegawai pada Kelurahan Binjai ialah kurangnya ketegasan pemimpin, serta sarana dan prasarana juga kurang memadai.

Kata kunci: Analisis Kinerja, Pegawai, Pelayanan

ABSTRACT

The background of the problem in this thesis is to show that the ability of employees in the Binjai Village in carrying out tasks, especially in preparing materials and information needed for the benefit of the community, the results are still minimal or have not been implemented optimally. This study aims to determine employee performance and employee performance barriers in the Binjai Village. This study uses qualitative methods as data analysis. Sources of data in this study were the head of the village head, secretary, and employees of the Binjai village. Data was collected based on data collection techniques, namely observation, interviews, documentation and data triangulation. The results of the study show that the performance of employees in the Binjai sub-district has so far not fully run optimally, especially in providing services to the community. This is seen from the quality of service, responsibility and performance motivation. Obstacles to employee performance in the Binjai sub-district are the lack of firmness of leaders, as well as inadequate facilities and infrastructure.

Keywords: Performance Analysis, Employees, Services



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Firman Syahrudi, anak dari Sabarudin Sitorus dan Juliana Panjaitan. Lahir di Desa Silo baru pada 09 Maret 1997, dua puluh lima tahun yang silam. Penulis merupakan anak ke 1 (Pertama) dari 2 (dua) bersaudara.

Penulis bersekolah di Sekolah Dasar Negeri 014699 pada tahun 2004, selanjutnya pada tahun 2010 penulis melanjutkan sekolah di Mina Madrasah Islam Nurul Azizi, kemudian pada tahun 2013 penulis melanjutkan sekolah di Madrasah Alwasliyah Teluk Nibung. Pada tahun 2017 sampai sekarang, penulis terdaftar sebagai mahasiswa program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb, Alhamdulillahrabbi 'alamin, segala puja dan puji penulis panjatkan kepada Allah SWT, pencipta alam semesta beserta isinya, Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang diberikan daya dan kekuatan pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar, Nabi akhir zaman, Rasulullah SAW, sahabat dan keluarganya, serta pengikut-pengikutnya yang setia hingga akhir zaman. Penyusunan Proposal Skripsi dengan Judul **“ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BINJAI KECAMATAN MEDAN DENAI”**

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan baik dari segi moral maupun material. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Effiati Juliana Haibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
2. Ibu Khairunnisa Lubis, S.Sos, M.I.Pol, selaku Ka. Prodi Administrasi Publik
3. Ibu Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP, selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.

4. Ibu Marlina Deliana, S.AB. M.AB, selaku Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Beltahmamero Simamora, S.IP, MPA selaku Sekretaris dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
7. Orang tua, saudara-saudara penulis atas doa, dukungan, bimbingan serta kasih sayang yang telah diberikan selama ini.
8. Bapak Dartaswim, S.Sos., SH, Selaku Kepala Lurah yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian di Kelurahan Binjai.
9. Semua Informan yang telah membantu memberikan informasi yang sangat berguna dalam penelitian ini.
10. Teman-teman mahasiswa Administrasi Publik stambuk 2017, yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

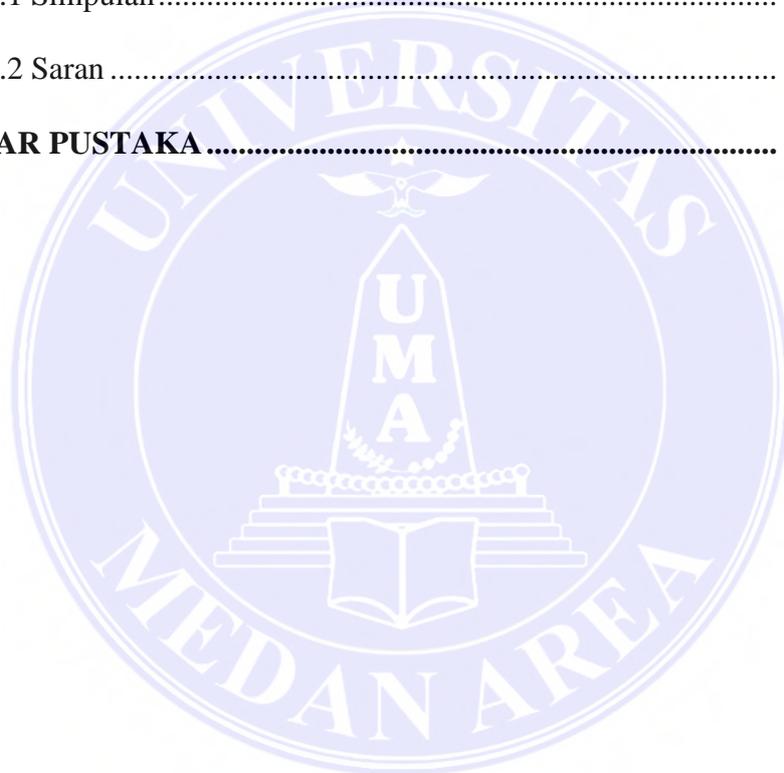
Medan, Agustus 2023
Penulis

Firman Syahrudi
17.852.0081

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRAK.....	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR BAGAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TUJUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengertian Kinerja.....	7
2.2 Pengertian Pegawai Negeri Sipil.....	11
2.2.1. Tujuan Penilaian Kinerja Pegawai.....	12
2.2.2. Kriteria Penilaian Kinerja Pegawai.....	14
2.2.3. Faktor Kinerja Pegawai.....	14
2.2.4. Meningkatkan Kinerja Pegawai.....	15
2.2.5. Karakteristik Kinerja Pegawai.....	17
2.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	18
2.2.1. Bentuk Pelayanan Publik.....	24
2.2.1. Prinsip Pelayanan Publik.....	25
2.4 Pengertian Kelurahan.....	26
2.5 Penelitian Relevan.....	28
2.6 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
3.3 Informan Penelitian.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Metode Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40

4.1. Hasil Penelitian	40
4.1.1 Deskripsi Lokasi Kelurahan Binjai.....	40
4.1.2 Visi dan Misi Kelurahan Binjai	41
4.1.3 Struktur Organisasi Kelurahan Binjai.....	42
4.1.4. Tugas Pokok Kelurahan Binjai.....	43
4.2.1 Indikator Kualitas Pegawai	50
4.2.2 Tanggung Jawab Pegawai	54
4.2.3 Motivasi Pegawai	56
4.2.4 Faktor Penghambat Kinerja Pegawai	58
BAB V PENUTUP.....	61
5.1 Simpulan.....	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Dokumentasi Penelitian.....	65
Lampiran 2: Data Informan	



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1: Kerangka Pemikiran Penelitian	
Bagan 4.1: Struktur Organisasi Kelurahan Binjai.....	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan sendiri merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sosok aparatur atau birokrasi pada sektor pemerintahan mencakup bidang tugas yang sangat luas, kompleks, dan melibatkan bentuk organisasi yang berskala besar dengan jumlah personil yang banyak untuk melaksanakan penyelenggaraan negara, pemerintahan, termasuk pelayanan publik dan pembangunan.

Peran birokrasi pemerintah dipandang sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pembangunan suatu negara, maupun untuk memenuhi segala kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 butir (1) menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Untuk itu, pelayanan di menaruh prioritas yang tinggi guna mempersiapkan seluruh SDM guna untuk memiliki kemampuan yang memadai serta menghidupi etos kerja dan karakter yang tangguh, berintegritas dan memiliki semangat tinggi.

Tetapi di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai. pelayanan perlu mendapat perhatian yang serius, karena akan berakibat negatif jika tidak segera ditangani. Pelayan yang tinggi dapat membahayakan perusahaan dan mengurangi efisiensi serta produktivitas (Winarsi Atik, 2014). Kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000: 67) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan sub-sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur masyarakatnya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintahan desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia

(NKRI). Syukuri 2002:8 (dalam Abdul Kadir 2015:137) menjelaskan bahwa untuk mendapatkan kinerja yang optimal di perlukan 4 (empat) persyaratan, yaitu : 1) Kapasitas SDM yang memadai, kemampuan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman serta didukung oleh sikap mental dan moral, loyalitas dan dedikasi dari eksekutif akan sangat mendukung bagi terwujudnya kinerja daerah yang optimal; 2) Rekrutmen yang baik, untuk mendapatkan pegawai yang qualified diperlukan suatu mekanisme dan proses rekrutmen yang tertata dengan baik dan benar; 3) Pembinaan yang memadai, untuk meningkatkan kinerja maka perlunya upaya pembinaan untuk meningkatkan kapasitasnya secara terencana dan berkelanjutan; dan 4) Pengawasan masyarakat, baik oleh lembaga perwakilan rakyat, maupun media massa dan masyarakat secara langsung perlu dilaksanakan dan ditingkatkan secara terus-menerus.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa kemampuan pegawai pada Kelurahan Binjai dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan masyarakat, hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara optimal. Dilihat dari penelitian pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, pelayanan administrasi penduduk, maupun administrasi lainnya. Isu-isu masalah yang terjadi kurangnya pelayanan administrasi yang diberikan misalnya dalam memberikan pelayanan administrasi penduduk : 1) pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), 2) pengantar Kartu Keluarga (KK), 3) pengantar surat nikah, 4) pengantar akte kelahiran, 5) surat pindah, 6) surat keterangan tidak mampu, 7) surat izin usaha.

Kondisi objektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsive dan lain-lain. Kemudian lambatnya pelayanan birokrasi tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan di tingkat bawah, atau terbatasnya kemampuan sumber daya manusia, tetapi faktor sarana pendukung seperti alat elektronik juga bisa menghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sebagian besar masyarakat memandang bahwa kualitas pelayanan oleh pegawai di Kelurahan tersebut masih kurang efektif, kurang efisien dan tidak terlaksana dengan baik, sementara pelayanan publik yang prima dapat dinilai dari proses dan produk layanannya dan Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan. Diantaranya masih belum optimalnya aspek pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan Kelurahan.

Hal ini menjadi poin penting bagi pemerintah dan instansi pemerintah terutama pejabat/pegawai sebagai pihak pemberi layanan publik untuk melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sehingga dari beberapa fakta dan kasus yang terjadi sebagaimana dijelaskan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul,

“ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BINJAIKECAMATAN MEDAN DENAI.”

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kinerja Pelayanan Publik pegawai kelurahan pada masyarakat di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat kinerja pegawai kelurahan dalam melakukan Pelayanan Publik pada masyarakat di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kinerja Pelayanan Publik pegawai kelurahan pada masyarakat di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat kinerja pegawai kelurahan dalam melakukan Pelayanan Publik pada masyarakat di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam bidang akademik untuk menambah ilmu pengetahuan dan informasi tentang bagaimana

kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kelurahan, serta mengetahui bagaimana program pelayanan publik itu berjalan dan terlaksana dan bagaimana upaya perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup melalui tata lingkungan yang baik untuk mendukung pelayanan public berkelanjutan.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada semua pihak bahwa adanya program itu berjalan karna kinerja pegawai dalam dalam pelayanan publik di kelurahan, karna melalui program ini akan menciptakan warga di kelurahan, khususnya masyarakat setempat yang peduli dan berbudaya lingkungan, sekaligus mendukung dan mewujudkan kesejahteraan rakyat terhadap perkembangan ekonomi, sosial, dan lingkungannya dalam mencapai pelayanan yang baik terhadap masyarakat di daerah.

c. Secara Akademis

Secara akademis diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat diantaranya:

1. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dapat memberikan suatu karya peneliti baru yang dapat mendukung dalam pengembangan sistem informasi.
2. Bagi peneliti dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh secara teori di lapangan.
3. Bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai acuan terhadap pengembangan ataupun pembuatan dalam penelitian yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Sedangkan pengertian kinerja menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Dalam konteks organisasi pemerintah, kinerja instansi pemerintah adalah mengenai gambaran tingkat pencapaian sasaran, ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Penilaian kinerja adalah salah satu tahapan penting dalam siklus pembangunan sumber daya manusia, baik di sektor publik maupun swasta. Di dalam buku Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia, penilaian kinerja adalah salah satu tahapan penting dalam siklus pembangunan sumber daya manusia, baik di sektor publik maupun swasta. Kinerja adalah sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Fungsi pekerjaan atau kegiatan yang dimaksudkan disini adalah

pelaksanaan hasil pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi.

Dalam peningkatan kinerja karyawan, karyawan harus dapat melaksanakan tugasnya. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur bahwa atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing-masing karyawan. Kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Istilah kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa kinerja berarti: 1) sesuatu yang dicapai. 2) prestasi yang diperlihatkan. 3) kemampuan kerja. Pengertian kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan pengertian di atas, penulis dapat menarik suatu kesimpulan yaitu bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja individu atau kelompok yang telah

berhasil menyelesaikan tugas-tugas dan fungsinya secara keseluruhan dengan baik menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sinambela (2017) mengemukakan ada 4 poin penting untuk mengetahui tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam menjalankan pekerjaannya yaitu:

1. Kinerja adalah hasil akhir dari pekerjaan yang dilakukan oleh individu atau kelompok. Apakah pekerjaan yang dihasilkan baik atau tidak, dapat dipengaruhi dari dua faktor penting, yaitu cara seseorang atau kelompok melakukan pekerjaan dan kompetensi yang dimiliki seorang atau kelompok dalam melakukan pekerjaannya.
2. Setiap kinerja yang melekat pada diri kelompok atau individu dalam melakukan pekerjaannya diikuti oleh wewenang dan tanggung jawab. Setiap wewenang dan tanggung jawab diikuti oleh hak dan kekuasaan yang dimilikinya untuk melakukan suatu pekerjaan tersebut dengan baik. Dalam melakukan pekerjaan kontrol dan kendali terhadap pekerjaan tersebut semestinya tetap dilakukan, sebagai upaya dan memastikan bahwa pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan ketentuan dan tujuan yang diharapkan serta dikerjakan secara baik dan dengan hasil yang maksimal.
3. Legalitas Kinerja
Setiap pekerjaan harus dilakukan secara legal dan sesuai dengan ketentuannya. Tugas dan tanggung jawab yang melekat pada diri seseorang atau kelompok harus diikuti oleh aturan untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan.
4. Etika dan Moral menjadi bagian yang satu dengan kualitas kinerja yang

dihasilkan. Kinerja yang optimal harus diikuti dengan sikap dan perilaku yang baik. Perilaku atau etika dan moral dalam kinerja juga akan dipertanggungjawabkan secara moral. Etika dan moral berbanding lurus dengan kualitas kinerja seseorang atau kelompok. Artinya, ketentuan yang ada dalam organisasi harus diikuti oleh penguatan terhadap moral dan etika dalam diri.

Penilaian kinerja ini merupakan proses pengukuran terhadap tingkat penyelesaian tugas-tugas yang dilakukan oleh pegawai selama masa tertentu dengan menggunakan instrumen yang sesuai dengan karakter tugas tersebut. Adapun substansi instrumen pengukuran kinerja ini terdiri dari aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kualitas pelaksanaan tugas dan dapat diukur melalui:

1. Prestasi Kerja.
2. Keahlian.
3. Perilaku.
4. Kepemimpinan.

Menurut Kumorotomo dalam Pasolong (2008:180) menggunakan beberapa indikator kinerja untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja birokrasi publik, antara lain :

1. Efisien yaitu menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan factor-faktor produksi serta perti laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.

2. Efektivitas yaitu apakah tujuan didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.
3. Keadilan yaitu mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.
4. Daya tanggap organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap Negara atau pemerintah akan kebutuhan masyarakat yang mendesak.

2.2 Pegawai Negeri Sipil

Pegawai Negeri Sipil adalah orang yang bekerja pada pemerintah atau Negara. Adapun menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 1 ayat (3) menyatakan bahwa “Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan”. Menurut UU No. 43 Tahun 1999 Pasal 2 ayat (2) Pegawai Negeri sipil dibagi menjadi (1) Pegawai Negeri Sipil Pusat, (2) Pegawai Negeri Sipil Daerah.

Anawar Prabu Mangkunegara (2005:67) kinerja ialah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. kinerja diartikan kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan, dan menyempurnakannya sesuai tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Anwar Prabu Mangkunegara (2009 : 75) mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu :

1. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

3. Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi.

2.2.1 Tujuan Penilaian Kinerja Pegawai

Penilaian kinerja pegawai memiliki banyak tujuan. Werther dan Davis (1996:206) dalam Mahendro Sumardjo dkk (2018) menyatakan bahwa penilaian kinerja pada dasarnya mempunyai beberapa tujuan,yaitu :

a) Peningkatan Kinerja (*Performance Improvement*).

Memungkinkan pimpinan dan pegawai untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerjanya.

b) Penyesuaian kompensasi (*Compensation Adjustment*).

Membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan kompesansi, begitupun juga sebaliknya.

c) Keputusan Penempatan (*Placement Decision*).

Hasil penilaian kinerja dapat memudahkan organisasi untuk menentukan promosi, transfer dan demosi yang berlaku bagi pegawai.

- d) Kebutuhan Pelatihan (*Training Needs*).
- e) Mengevaluasi kebutuhan pelatihan bagi pegawai dalam rangka meningkatkan kinerjanya agar lebih optimal.
- f) Perencanaan dan Pengembangan Karir.
- g) Memandu organisasi untuk menentukan jenis karir dan potensi karir yang dapat dicapai oleh pegawai.
- h) Proses Perekrutan Pegawai.

Penilaian pegawai mempengaruhi proses perekrutan pegawai yang digunakan organisasi.

- i) Ketidakkuratan Informasi dan Kesalahan Desain.

Membantu menjelaskan apa saja kesalahan yang telah terjadi dalam manajemen sumberdaya manusia, terutama dalam bidang informasi dan sistem informasi manajemen yang berlaku dalam organisasi.

- j) Tantangan Eksternal (*External Challenges*)

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal. Biasanya berbagai faktor tersebut tidak begitu nampak dan dapat diobservasi secara langsung, namun dengan melakukan penilaian kinerja, maka berbagai faktor eksternal tersebut akan nampak sehingga memudahkan departemen sumberdaya manusia untuk memberikan bantuan bagi peningkatan kinerja pegawai.

2.2.2. Kriteria-kriteria kinerja pegawai

Schuler and Jackshon (2010) meyakini bahwa terdapat tiga kriteria yang berhubungan dengan kinerja.

a) Sifat

Kriteria berdasarkan sifat memusatkan diri pada karakteristik pribadi seseorang pegawai. Loyalitas, keandalan, kemampuan berkomunikasi dan keterampilan memimpin merupakan sifat-sifat yang sering dinilai selama proses penilaian. Jenis kriteria ini memusatkan diri pada bagaimana seseorang, bukan apa yang dicapai atau tidak dicapai seseorang dalam pekerjaannya.

b) Perilaku

Kriteria berdasarkan perilaku terfokus pada bagaimana pekerjaan dilaksanakan. Kriteria semacam ini penting sekali bagi pekerjaan yang membutuhkan hubungan antar personal pegawai.

c) Hasil

Kriteria berkenaan dengan hasil populer dengan semakin ditekannya produktivitas dan daya saing internasional. Kriteria ini berfokus pada apa yang telah dicapai atau dihasilkan.

2.2.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Terdapat banyak pakar yang menguraikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Gibson, Ivancevich dan Donnely (2010 : 195) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah variabel individu, variabel psikologis, maupun variabel organisasional. Variabel individu meliputi kemampuan dan keterampilan baik fisik maupun mental, latar belakang,

seperti keluarga tingkat sosial dan pengalaman, demografi, menyangkut umur, asal usul dan jenis kelamin. Variabel organisasi meliputi sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desai pekerjaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai menurut mathis dan jackson (2012:125) adalah :

a) Kemampuan Individual

Mencakup bakat, minat, dan faktor kepribadian. Tingkat keterampilan merupakan bahan mentah yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan, pemahaman, kecakapan interpersonal dan kecakapan teknis.

b) Usaha yang dicurahkan

Usaha yang bagi pegawai adalah ketika kerja, kehadiran dan motivasinya. Tingkat usahanya merupakan gambaran motivasi yang diperlihatkan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

c) Lingkungan Organisasional

Dalam lingkungan organisasional, organisasi menyediakan fasilitas bagi pegawai meliputi pelatihan dan pengembangan, peralatan, teknologi dan manajemen.

2.2.4. Meningkatkan Kinerja Pegawai

Menurut Tyson and Jackson (2010:197) meningkatkan kinerja merupakan konsep sederhana tetapi penting. Konsep tersebut didasarkan pada ide bahwa sebuah tim akan meningkat dengan cepat dan terus menerus dengan cara meninjau

keberhasilan dan kegagalannya. Ada empat tahap kerja dalam meningkatkan kinerja.

- a. Memulai tugas-tugas yang telah dikerjakan oleh kelompok dan membiarkan tim mengidentifikasi faktor-faktor signifikan yang telah memberi kontribusi terhadap keberhasilan dan tugas-tugas yang merintangikan keberhasilan.
- b. Dari faktor-faktor keberhasilan pilihlah yang praktis dan buanglah yang tidak memiliki nilai.
- c. Kelompok kemudian harus menyetujui bagaimana membuat faktor-faktor tersebut yang tepat dan menyigkirkan yang lain.
- d. Analisis tersebut tidak hanya dilakukan pada tingkat kelompok tetapi juga pada tingkat individual.

Wirjana (2010:198) menyatakan untuk meningkatkan kinerja pada umumnya terdiri dari meningkatkan kinerja pada tingkat organisasi dan pada tingkat individu. Pada tingkat organisasi, kinerja yang kurang berkualitas merupakan akibat atau hasil dari kepemimpinan yang kurang berkualitas, manajemen yang kurang profesional, atau sistem kerja yang tidak baik. Untuk mencapai peningkatan kerja yang berkualitas dan mengatasi masalah yang ditemui dalam upaya meningkatkan kinerja Shaffer dalam Wirjana (2010:198) memberikan beberapa strategi :

- a. Seleksi tujuan mengatasi masalah yang paling urgen lebih dahulu, mengoreksi biaya yang terlalu tinggi, spesifikasi kualitas yang rendah, target kerja yang tidak tercapai, memastikan masalah-masalah tersebut diatasi dengan tuntas.

- b. Spesifikasi hasil yang diharapkan, sasaran harus smart (*specific, measurable, achievable, realistic, time-bound*).
- c. Komunikasi yang jelas.
- d. Alokasi tanggung jawab, organisasi perlu membagi atau mengalokasikan tanggung jawab untuk menapai tujuan setiap pegawai.
- e. Luas proses, sukses dalam mencapai tujuan dapat digunakan untuk mengulangi proses dengan tujuan yang baru atau perluasan tujuan yang terdahulu.

Tujuan organisasi hanya dapat dicapai karena organisasi tersebut didukung oleh unit-unit kerja yang terdapat didalamnya. Upaya yang dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut : diskriminasi, pemberian harapan, pengembangan dan komunikasi.

2.2.5. Karakteristik Kinerja Pegawai

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut Mangkunegara (2002:68) dalam Muchlisin Riadi (2014).

5. Memiliki tanggung jawab yang pribadi yang tinggi.
6. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
7. Memiliki tujuan dan realistis
8. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuannya.
9. Memanfaatkan umpan balik (feed back) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.

10. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan pengertian umum pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa :*“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public”*.

Sementara pengertian umum pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dinyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah. Menurut Moenir (dalam Hessel Nogi S. Tangkilisan 2007:208), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara.

Menurut Alonso, P., & Lewis, G. B. (2001 : 363), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri dan Hayat (2015), adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator

penting dalam pelayanan publik. Keberadaan sumber daya aparatur adalah unsur utama dalam pemberian pelayanan. Aparaturlah yang bersentuhan secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Aparatur negara adalah kunci keberhasilan pelayanan publik pada instansi atau lembaga pemerintah.

Optimalisasi pelayanan publik adalah keniscayaan bagi pemerintah dan menjadi cita-cita bagi masyarakat. Tercapainya reformasi birokrasi dan *Good Governance* salah satunya adalah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan secara optimal. Ada beberapa faktor yang dapat mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu kepemimpinan (*leadership*), budaya organisasi (*organizational culture*), kelembagaan, tata kerja (*standart operating procedural*), standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana prasarana, penggunaan teknologi informasi, dan pengelolaan sumber daya manusia (Lembaga Administratif Negara, 2010).

1. Kepemimpinan (*leadership*)

Pemimpin merupakan penggerak utama organisasi. Otoritas organisasi berada ditangan pemimpin. Pemimpin juga merupakan kunci keberhasilan dari suatu organisasi. Begitu juga kegagalan organisasi juga tergantung bagaimana pemimpin melakukan proses kepemimpinannya. Didalam sebuah organisasi pemimpin tidak hanya menjadi pengambil keputusan semata melainkan juga harus dapat menjadi *agent of change* didalam suatu organisasi. (Hayat, 2014). Sehingga secara pasti pemimpin dapat melakukan kontrol penuh terhadap jalannya roda organisasi. Kepemimpinan dalam organisasi menjadi ujung tombak keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu keberadaan pemimpin

juga harus menjadi motivasi bagi para pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam menjalankan pelayanan. Komitmen dan keberanian dalam melakukan langkah alternatif dan pengambilan kebijakan juga harus dimiliki oleh seorang pemimpin. Mempunyai rencana yang berorientasi pada masa depan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik serta mendorong untuk terus melakukan perubahan kearah yang baik adalah hal utama yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. (LAN, 2010).

2. Budaya Organisasi (*Organizational culture*)

Pelaksanaan pelayanan publik tergantung seperti apa budaya organisasi yang dibangun didalam organisasi tersebut. Budaya organisasi merupakan kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Budaya organisasi berjalan sesuai dengan visi, misi, tujuan atau strategi yang ada sehingga membentuk karakter organisasi. Budaya organisasi juga berkaitan dengan etika kerja. Yang dimana etika kerja harus dijunjung tinggi dan dilaksanakan dengan sebaik mungkin, dengan demikian hal itu akan membentuk karakter aparatur dalam memberikan pelayanan.

3. Faktor Kelembagaan

Kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh faktor kelembagaan. Jika lembaga memiliki sistem dan tata kelola yang baik serta profesional, maka pelayanan yang akan diberikan juga akan optimal. Kebaikan pelayanan tergantung bagaimana lembaga menerapkan peraturan dan ketentuan didalam organisasi. Faktor kelembagaan dalam hal ini adakah menyangkut

dengan kewenangan dan organisasi. Siapa yang memiliki kewenangan dan berwenang maka ia dapat mempengaruhi kebijakan terhadap lembaga tersebut. Pelayanan publik akan baik jika organisasi yang dikelolanya menjadi baik. Kebaikan sebuah pelayanan akan berdampak besar pada organisasi secara kelembagaan.

4. Tata Kerja (*Standart Operasional Procedur*)

Tata kerja (SOP) adalah media utama dalam sebuah organisasi. SOP diperlukan sebagai aspek terpenting untuk memberikan tata kerja yang maksimal dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan akan baik jika SOP juga dilakukan dengan baik, karena SOP mengatur jalannya proses pelayanan sesuai yang diharapkan organisasi. Tata kerja mengatur jalannya proses pelayanan secara berkesinambungan dan juga mengatur standar prosedur dalam organisasi penyelenggara pelayanan terpadu sehingga pola kerjasama didalam organisasi dapat dibangun dengan baik.

5. Standar Pelayanan

Optimalisasi pelayanan publik juga dipengaruhi oleh standar pelayanan yang diberikan. Standar pelayanan (LAN, 2010) meliputi standart waktu, prosedur, dan dasar hukum pelayanan. LAN (2010) mendefinisikan bahwa standar pelayanan adalah bentuk konkret dari akuntabilitas. Sebagai bagian paling penting dalam pelayanan publik, standar pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah dipenuhi dan rasional.

6. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan merupakan bentuk laporan dari masyarakat terhadap aparaturnya pemerintah dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai penerima

layanan harus diberikan ruang seluas-luasnya untuk melaporkan atau memberi kritikan terhadap para pelayan publik. Tentunya pengaduan ini harus dilakukan dan dikelola dengan baik secara transparan. Hasil yang diharapkan dari pengaduan masyarakat ini adalah melihat bagaimana respon dan sikap para aparatur negara dalam menindaklanjuti laporan atau masukan yang diberikan masyarakat terhadap pelayan publik. Pengaduan masyarakat dapat diartikan sebagai bentuk kontrol masyarakat kepada pemerintahan untuk dapat melakukan evaluasi atau perbaikan yang lebih baik dengan tujuan agar pelayanan yang diberikan lebih optimal lagi.

7. Pengendalian dan Evaluasi

Pengendalian dan evaluasi merupakan sebuah sistem yang dapat membangun suatu organisasi. Artinya adalah, setiap proses atau bentuk pelayanan yang dilakukan harus serius dilakukan evaluasi dengan tujuan untuk memperbaiki kekurangan dan kelemahan pada proses pelayanan. Pengendalian juga diharapkan mampu memberikan motivasi dan semangat baru bagi pegawai untuk terus melakukan evaluasi dalam memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat. Penilaian masyarakat merupakan bagian dari pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu bagian penting dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Penyediaan kebutuhan masyarakat juga harus dipenuhi dengan baik oleh pemerintah seperti sarana dan prasarana yang memadai. Sehingga ketika masyarakat berada

dilingkungan pemerintahan akan merasa nyaman, aman dan tentram. Ruang yang bersih dan wangi, fasilitas yang lengkap, ruang tunggu yang tertata dengan rapi merupakan faktor yang membuat masyarakat menjadi nyaman dan senang.

9. Penggunaan Teknologi Informasi

Penyediaan teknologi dan informasi merupakan bagian penting yang harus terus dibangun dengan baik oleh pemerintah. Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik adalah sebuah keharusan yang harus diterapkan pemerintah karena penggunaan teknologi dapat membantu penyelesaian berbagai tugas administrasi dengan cepat, tepat dan lebih mudah.

10. Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia dalam instansi pemerintahan menjadi aktor utama dalam pemberian pelayanan. kompetensi dan kualitas sumber daya manusia menjadi taruhannya. Sumber daya manusia yang terampil dan kompeten tentunya akan memberikan pengaruh yang baik dan bentuk pelayanan yang baik kepada masyarakat, begitu juga sebaliknya.

2.3.1. Bentuk Pelayanan Publik

Bentuk pelayanan publik adalah suatu kewajiban kegiatan yang dapat memberikan kemudahan bagi setiap masyarakatnya sendiri dalam memperoleh kepuasan dari kinerja aparatur negara. Bentuk pelayanan publik dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu :

1. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status

kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis atau barang yang digunakan oleh publik. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan lain sebagainya.

2.3.2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pada dasarnya dalam pelayanan publik pemerintah harus lah memiliki pegangan prinsip dalam melayani masyarakatnya agar mendorong penyelenggaraan pemenuhan kebutuhan publik, seperti dalam keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik dimana adanya transaksi antara pemberi layanan dan penerima pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; b) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; c) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Ketepatan waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan pra sarana, tersedianya sarana dan pra sarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

2.4 Kelurahan

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri sipil (PNS). Kelurahan berada di wilayah perkotaan. Kelurahan memiliki tugas menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan penyelenggaraan

urusan pemerintah di wilayahnya. Kelurahan mempunyai fungsi sebagai koordinator jalannya pemerintahan, pembina di masyarakat, meningkatkan partisipasi masyarakat dengan gotong royong, membina ketentraman dan ketertiban umum. Lembaga pemerintahan kelurahan terdiri dari kepala kelurahan dan perangkat kelurahan yaitu Kepala Kelurahan, Sekretaris kelurahan, Seksi-seksi meliputi seksi tata pemerintahan, seksi ekonomi dan pembangunan, Seksi sosial kemasyarakatan dan Seksi ketertiban.

Kepala lurah sebagai pemimpin tertinggi di desa memiliki tugas dan fungsi. Menurut Rahayu, (2018:184) kepala desa berkedudukan sebagai kepala pemerintahan desa yang memimpin penyelenggaraan pemerintah desa. Kepala Desa bertugas untuk menyelenggarakan pemerintahana Desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat. Kepala Desa memiliki fungsi sebagai berikut:

- a) Menyelenggarakan pemerintah desa, seperti tata praja pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertahanan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
- b) Melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana pedesaan, dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan.
- c) Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.

- d) Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.
- e) Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainya.

2.5 Penelitian Relevan

Sebelum penelitian ini dilakukan sudah ada penelitian yang meneliti tentang Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai. Berikut merupakan penelitian yang relevan terkait dengan penelitian yang dilakukan peneliti:

1. Skripsi dari Delvi Otista Maria (2017) yang berjudul Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai pada kantor Desa Siabu dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan Masyarakat, hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara optimal. Dilihat dari penelitian pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, pelayanan administrasi penduduk, maupun administrasi lainnya. Isu-isu masalah yang terjadi kurangnya pelayanan administrasi yang diberikan misalnya dalam memberikan pelayanan administrasi penduduk : 1) pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), 2)

pengantar Kartu Keluarga (KK), 3) pengantar surat nikah, 4) pengantar akte kelahiran, 5) surat pindah, 6) surat keterangan tidak mampu, 7) surat izin usaha.

2. Tesis Hadi Wahyudi Harahap (2017) yang berjudul Analisis Kinerja Pelayanan Pegawai Pada Masyarakat Di Kelurahan Petisah Tengah Kecamatan Medan Petisah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan Pegawai pada Masyarakat di Kelurahan Petisah tengah Kecamatan Medan Petisah masih belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari jangka waktu pelayanan Administrasi yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat. faktor pendukung dalam pelayanan yang diberikan pegawai Kelurahan Petisah Tengah terhadap masyarakat telah melakukan prosedur pelayanan publik sesuai dengan standart pelayanan dan aturan serta prosedur yang dikeluarkan oleh pemerintahan Kota Medan serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sehingga memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan publik. faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di masalah diatas, seringkali masyarakat dalam mengajukan permohonan kurang melengkapi data dan berkas-berkas sebagai persyaratan proses layanan yang diinginkan. Dalam hal ini masyarakat masih kurang sadar arti pentingnya kelengkapan berkas untuk sebuah kelancaran pengurusan
3. Jurnal Dermawan Dwi Putra (2017) yang berjudul Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

Kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru yang dinilai berdasarkan kriteria prestasi (*achievement*), keahlian (*skill*), perilaku (*attitude*) dan kepemimpinan (*leadership*) telah menunjukkan hasil yang baik, hal ini karena dibandingkan dengan Kelurahan lain yang ada di Kabupaten Barru Kelurahan Mallawa telah meraih prestasi sebagai Kelurahan dengan pelayanan administrasi terbaik se Kabupaten Barru pada tahun 2017. Prestasi ini sudah membuktikan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mallawa termasuk dalam kategori pelayanan yang baik. Faktor penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru yaitu terdiri dari faktor internal meliputi, (a) sarana dan prasarana yang belum memadai, (b) masih ada pegawai yang belum mahir menggunakan komputer, (c) tidak semua pegawai menerapkan disiplin waktu. 90 Sedangkan faktor eksternal meliputi (a) masyarakat yang kurang melengkapi data yang dibutuhkan, (b) masyarakat yang cenderung bersikap tidak sabaran pada saat pelayanan.

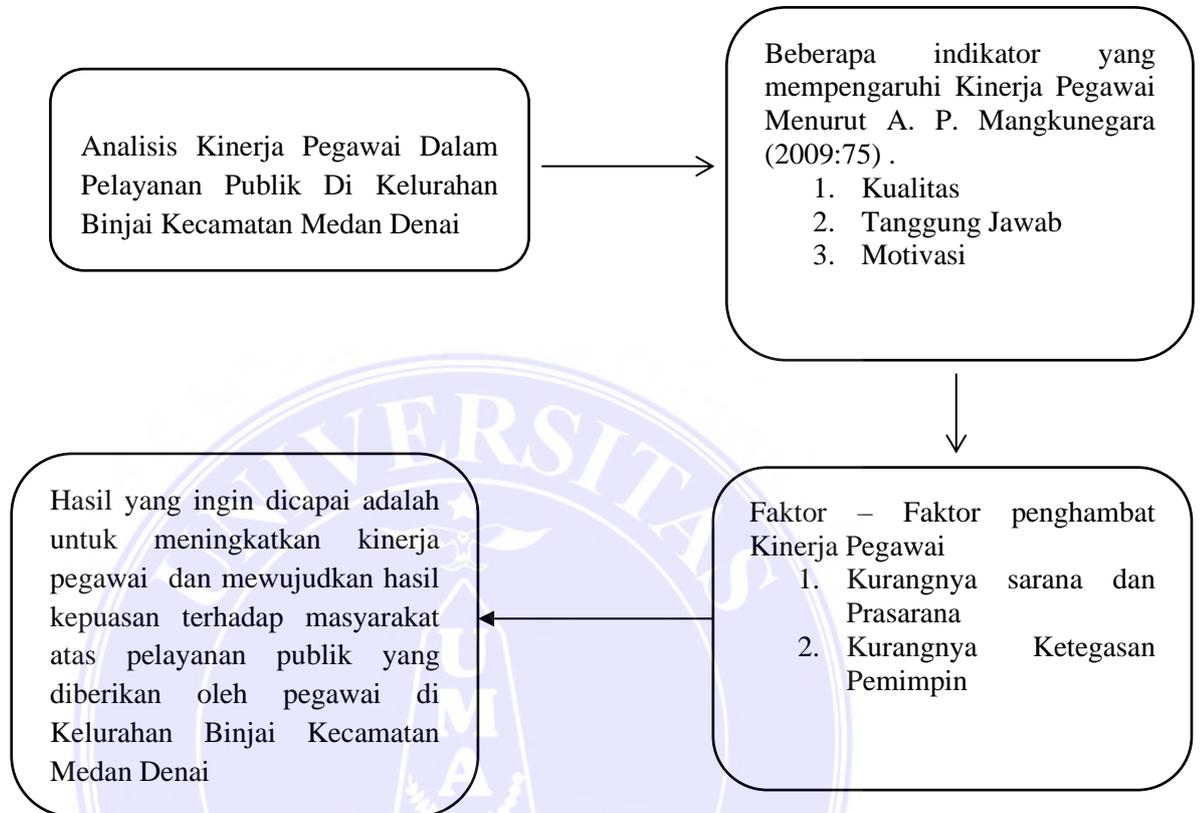
2.6 Kerangka Pemikiran

Dunn (2000: 208) mengemukakan untuk menganalisis kebijakan dapat melalui beberapa tahap antara lain: Merumuskan masalah – masalah kebijakan, meramalkan kebijakan dimasa depan, merekomendasikan aksi-aksi kebijakan, memantau hasil-hasil kebijakan dan mengevaluasi kinerja kebijakan. Menurut Juliansyah (2011: 251-252) Kerangka pemikiran merupakan kerangka pikir yang

mengenai hubungan antar variabel yang terlibat dalam penelitian atau hubungan antar konsep dengan konsep lainnya dari masalah yang sedang diteliti. Dalam hal ini konsep merupakan suatu abstraksi atau gambaran yang dibangun dengan menggeneralisasikan suatu pengertian. Oleh karena itu, konsep tidak dapat diamati dan diukur secara langsung.

Agar konsep ini dapat diamati dan diukur, maka konsep tersebut harus dijabarkan terlebih dahulu menjadi suatu variable-variabel yang tersusun. Kerangka pemikiran merupakan alur pemikiran dari penulis sendiri atau juga mengambil dari suatu teori yang dianggap relevan dalam upaya menjawab masalah-masalah yang ada dirumusan masalah penelitian. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan tersebut, selanjutnya akan dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan suatu pemikiran baru tentang hubungan antar variabel yang sedang diteliti.

Dari analisis yang dijelaskan penulis maka yang menjadi kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Bagan 2.1: Kerangka Pemikiran Penelitian (2023)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian merupakan salah satu metode penelitian yang berguna untuk memberi pilihan bagi peneliti dalam menentukan prosedur penelitian yang akan dilakukan. Secara umum metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaantertentu. Dalam menentukan penelitian, terlebih dahulu diketahui jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui gambaran yang jelas dalam penelitian yang digunakan untuk mengetahui gambaran yang jelas di dalam penelitian serta memahami makna yang sebenarnya dari jenis penelitian tersebut, sehingga memudahkan untuk melakukan langkah selanjutnya dalam proses analisis data. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian eksploratif yang bersifat studi kasus. Penelitian kualitatif dimulai dengan adanya suatu masalah yang biasanya spesifik dan diteliti secara khusus sebagai suatu kasus yang akan diangkat ke permukaan tanpa adanya maksud untuk generalisasi.

Proses penelitian kualitatif mempunyai suatu periode yang dilakukan berulang-ulang, sehingga keadaan yang sesungguhnya dapat diungkapkan secara cermat dan lengkap. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif

bertujuan untuk menggali mengenai Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan pada tempat yang dijadikan objek penelitian, pada penelitian ini penulis memilih lokasi di Kantor Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai.

3.2.2 Waktu Penelitian

Untuk waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan mei- juni 2023

No	Kegiatan	Nov 2022	Des 2022	Jan 2023	Feb 2023	Mar 2023	Apr 2023	Mei 2023	Juni 2023	Juli 2023	Agst 2023	Sept 2023
1.	Penyusunan dan Bimbingan Proposal											
2.	Seminar Proposal											
3.	Perbaikan Proposal											
4.	Pengumpulan Data											
5.	Analisis Data											
6.	Perumusan Hasil Penelitian											
7.	Seminar Hasil											
8.	Revisi Skripsi											
9.	Sidang Meja Hijau											

3.3 Informan Penelitian

Dalam penelitian, informan memiliki peran yang sangat penting dalam pengambilan data dan informasi. Menurut Afrizal (2016: 139) Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti atau pewawancara mendalam. Dalam penelitian kualitatif, informan dibagi menjadi tiga yaitu:

a. Informan Kunci

Menurut Afrizal (2016: 139) informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat peneliti. Yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Bapak Dartswin, S.Sos, S.H selaku Lurah Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai.

b. Informan Utama

Menurut Afrizal (2016: 139) informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Informan utama dalam penelitian ini adalah Bapak Supeno Selaku Sekretaris Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai.

c. Informan Tambahan

Menurut Afrizal (2016: 139) Informan tambahan merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pealengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Yang menjadi informan tambahan dalam ini adalah para pegawai Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai yakni ibu Rianita, dan Bapak Saleh Batubara.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Guba dan Lincoln, dokumen dan record merupakan dua hal yang berbeda. Record adalah setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting. Sedangkan dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari record yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik (Sutopo, 2002:216). Pada proposal ini menggunakan dokumen dan record dengan alasan keduanya merupakan sumber yang stabil, kaya dan mendorong sehingga dapat berguna.

Menurut Sugiyono (2015: 308) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi data.

a. Observasi

Husaini Usman dalam Hartomo (2017:90) bahwa observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala – gejala yang diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan (*reliabilitas*) dan kesahihannya (*validitas*).

b. Wawancara

Wawancara adalah sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mendapatkan keterangan secara langsung dari seseorang informan. Setyadin (dalam Gunawan 2013:160) wawancara adalah suatu percakapan yang

diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Sedangkan menurut Susan Stainback dalam Sugiyono (2015: 318) mengemukakan bahwa dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber dokumen, surat kabar, dan rekaman. Menurut (Sugiyono 2015:239), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya monumental dari seseorang. Menurut Burhan Bungin dalam Gunawan, (2013:176), teknik dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial untuk menelusuri data historis.

d. Triangulasi Data

Triangulasi data digunakan sebagai proses memantapkan derajat kepercayaan (kredibilitas/validitas) dan konsistensi (realibilitas) data, serta bermanfaat juga sebagai alat bantu analisis data. Menurut Sugiyono (2014:83) triangulasi data adalah sebagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang

sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber.

Berdasarkan pengumpulan data ini, peneliti memakai triangulasi dengan tujuan untuk menggali kebenaran informasi tertentu dengan berbagai sumber untuk memperoleh data. Selain menggunakan wawancara dan observasi peneliti juga menggunakan dokumen tertulis, catatan pribadi, catatan resmi sehingga menghasilkan bukti atau data yang berbeda. Adapun triangulasi data dalam penelitian ini akan membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Selain itu juga peneliti bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek informasi tersebut.

3.5 Metode Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Menurut Bog dan dalam Sugiyono (2009:334), Analisis data adalah “Proses mencari dan menyusun secara sistematis, data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain”. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif. Terdapat tiga komponen penting dalam teknik analisis ini, diantaranya adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data dalam penelitian ini berlangsung sebelum penyusunan proposal hingga laporan akhir penelitian selesai disusun.

Reduksi data merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data dari catatan lapangan. Reduksi data dilakukan sebelum kegiatan

pengumpulan data, yaitu dilakukan sejak penyusunan proposal penelitian. Sebelum penyusunan proposal penelitian berlangsung, Peneliti membuat draft penelitian, yang berisi sebuah kerangka topic atau kasus yang dijelaskan secara singkat.

Setelah mendapat persetujuan atas topic yang diajukan peneliti menyusun proposal penelitian. Reduksi data dalam penyusunan proposal terlihat dari pembatasan masalah, menentukan rumusan masalah, menentukan tujuan penelitian, memilih teori yang sesuai dengan masalah penelitian, menentukan kerangka pikir penelitian, menentukan metode penelitian, dan menyusun instrumen penelitian.

Pada waktu pengumpulan data berlangsung, reduksi data dilakukan dengan membuat coding pada hasil wawancara, seperti pengelompokan untuk bagian latar belakang, waktu dan tempat penelitian, macam kegiatan, model atau kerangka, pengeluaran, tujuan dan membuat laporan observasi. Pembuatan laporan lembar observasi, dengan membuat gambaran mengenai kondisi lokasi penelitian terpilih, perilaku informan ketika dilakukan wawancara.

Kemudian diikuti penyajian data yang berupa cerita sistematis yang juga dilengkapi dengan gambar, tabel, dan bagan atau skema, sehingga makna peristiwanya menjadi mudah dilihat dan dimengerti. Reduksi dan penyajian data ini dilakukan setelah mendapatkan unit data dari sejumlah unit yang diperlukan dalam penelitian. Setelah pengumpulan data sudah berakhir, peneliti melakukanusaha untuk menarik kesimpulan dan vertifikasinya berdasarkan reduksi dan penyajian data yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penulis maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1) Kinerja Pegawai Kelurahan Dalam Melakukan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai

a) Kualitas Pegawai

Kualitas kinerja pegawai pada kelurahan Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai dikatakan efektif dalam melakukan tugasnya, dimana sesuai dengan SOP yang sudah dibuat oleh atasan dan juga dalam melayani masyarakat pegawai sudah melakukan kinerja yang cukup efektif seperti sosialisasi kepada masyarakat.

b) Tanggung jawab pegawai telah melaksanakan tugas dan kewajiban saya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan di kelurahan binjai. Kemudian juga memberikan tanggung jawab penuh dalam melayani masyarakat yang berkepentingan dikelurahan Binjai ini.

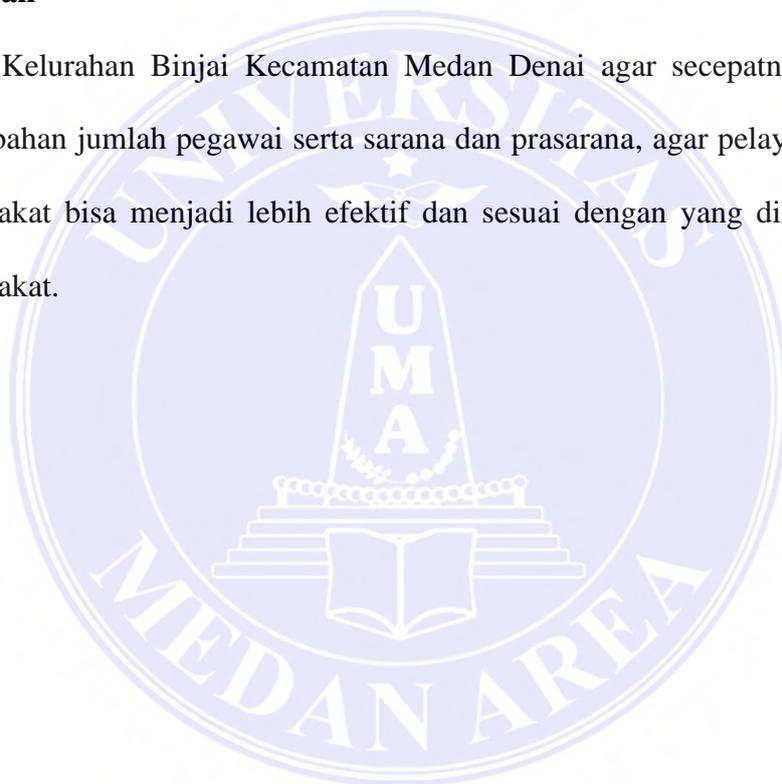
c) Motivasi pegawai yang diberikan oleh atasan dalam hal ini lurah binjai selalu memberikan intensif serta motivasi kepada pegawai agar tetap semangat dalam bekerja terutama dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang berkepentingan setiap harinya

2) Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Kelurahan Dalam Melakukan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai.

- a) Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai kurangnya sumber daya manusia serta tenaga kerja di kantor lurah
- b) Kemudian sarana dan prasarananya yang tidak mendukung.

5.2 Saran

Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai agar secepatnya melakukan penambahan jumlah pegawai serta sarana dan prasarana, agar pelayanan terhadap masyarakat bisa menjadi lebih efektif dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Adi Suryanto. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Deddy Mulyadi, dkk. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Lijan Poltak Sinambela. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: Sinar Garfika Offset.
- M. Manulang, 2008. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Ghalia Indonesia
- Musliadi, dkk. 2016. *Peraturan Pemerintah Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Tim Permata Press.
- Nogi, Hessel S. Tangkilisan. 2007. *Manajemen Publik*. Grasindo. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RAD*. Bandung: Alfabeta 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada. 2010. *Manajemen Kinerja*, edisi ketiga. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Creswell John W, 2013, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Fahmi Irham, 2010, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, Alfabeta, Bandung

Hersey, Paul, Blanchard, Kenneth H, 2002, Management of organizational behavior : utilizing human resources, Englewood Cliffs, Prentice Hall
Ratminto,

Winarsi Atik, 2014, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta

Sedarmayanti, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Refika Aditama, Bandung

Peraturan Perundang – Undangan

Undang -undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan

Undang -Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang -Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Undang -Undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

LAMPIRAN

Dokumentasi Tempat Penelitian



Gambar 1. Kantor Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai



Gambar 2. Wawancara dengan ibu Riani SE Sebagai Kasi Tata Pemerintahan di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai



Gambar 2. Wawancara Dengan Bapak Supeno Sebagai Staf Penolahan Data Di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai



Gambar 3. Wawancara Dengan Pak Suyanto SE Sebagai Kasi Trantib Di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai



Gambar 4. Ruang Tunggu Atau Loker Pelayanan Administrasi Kependudukan



Gambar 5. Wawancara Dengan Bapak Fahri isnan Sebagai Sekertaris Lurah Di kelurahan binjai Kecamatan Medan Denai