

**KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SIDOREJO
KECAMATAN MEDAN TEMBUNG
KOTA MEDAN**

SKRIPSI OLEH :

HERI SETIAWAN HALAWA

198520061



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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 1/7/24

Access From (repository.uma.ac.id)1/7/24

**KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SIDOREJO
KECAMATAN MEDAN TEMBUNG KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Medan Area

OLEH :

HERI SETIAWAN HALAWA

198520061

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

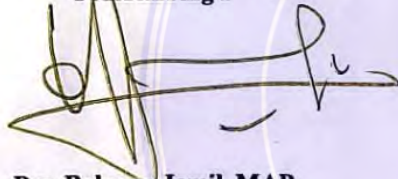
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN
SIDOREJO KECAMATAN MEDAN TEMBUNG KOTA
MEDAN
NAMA : HERI SETIAWAN HALAWA
NPM : 198520061
FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

DISETUJUI OLEH:

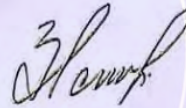
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Drs. Bahrum Jamil, M.AP

Pembimbing II



Beltahmamero Simamora, S.IP, MPA

Mengetahui :

Dekan Fakultas ISIPOL



Dr. Walid Musthafa Sembiring S.Sos, M.IP

Ka. Prodi Administrasi Publik



Dr. Drs. Indra Muda, M.AP

Tanggal Lulus : 4 April 2024

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

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

Medan , 4 April 2024



Heri Setiawan Halawa

198520061

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Heri Setiawan Halawa

NPM : 198520061

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung Kota Medan beserta perangkat yang ada (jika diperlukan)**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam 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, 4 April 2024

Yang menyatakan



Heri Setiawan Halawa
198520061

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan unsur penting dalam aspek kehidupan. Terwujudnya pelayanan publik yang baik dipengaruhi oleh beberapa aspek salah satunya adalah kinerja pegawai. Peran pegawai sebagai perencana, pengawas dan penyelenggara pemerintahan umum melalui pelaksanaan pelayanan publik. Tujuan penelitian untuk mengetahui kinerja dan faktor penghambat kinerja aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan teori menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry (1988) yang memiliki 5 indikator yaitu Keandalan, Jaminan, Empati, Daya Tanggap, Bukti Fisik. Metode penelitian yang digunakan peneliti yaitu penelitian kualitatif dengan tujuan menggambarkan secara sistematis tentang fokus penelitian. Data diperoleh dengan melakukan proses wawancara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari kelima indikator yang peneliti gunakan dalam penelitian ini hanya tiga indikator yang berjalan dengan baik yaitu keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) mulai dari jangka waktu pelayanan, standar kerja yang sesuai dengan aturan serta kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan informasi. Namun ada dua indikator yang belum berjalan dengan baik yaitu Daya Tanggap (*responsiveness*) bahwa ketanggapan aparatur desa terhadap masyarakat masih belum cukup tanggap. Bukti fisik (*tangible*) minimnya fasilitas kantor yang disediakan.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan, Pegawai

ABSTRACT

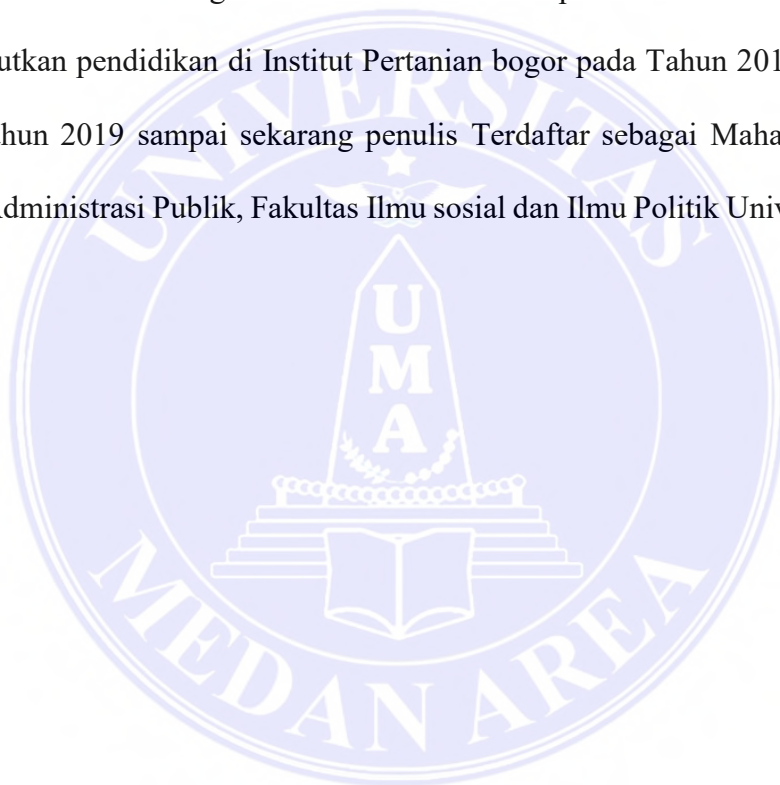
Results (performance) in carrying out their duties and providing publik services such as administrative services provided to people who come to the sub-district offices. The aim of the research is to determine the performance and factors inhibiting the performance of sub-district officials in providing publik services. This research uses a theoretical reference according to Parasuraman, Zeithami and Berry (1988) which has 5 indicators, namely Reliability, Assurance, Empathy, Responsiveness, Physical Evidence. However, there are two indicators that have not gone well, namely responsiveness and Physical Evidence (tangible) lack of office facilities provided.

Keywords: Performance, Service, Employees



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama heri setiawan Halawa, anak dari Toloni Halawa dan Suryawati, lahir pada 10 Juli 1999 di tanjung morawa .Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Penulis bersekolah di Sekolah dasar Negeri 071196 soledua pada Tahun 2011, dan selanjutnya pada tahun 2014 melanjutkan pendidikan di Smp Swasta budi Murni 4 Medan. Selanjutnya Pada tahun 2017 melanjutkan pendidikan di Sma Negeri 1 Onohazumba Kabupaten Nias Selatan. Kemudian Melanjutkan pendidikan di Institut Pertanian bogor pada Tahun 2017. Dan pindah pada tahun 2019 sampai sekarang penulis Terdaftar sebagai Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karuniaNya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian ini ialah Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung Kota Medan.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan S-1 Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Penulis menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini, telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Walid Musthafa Sembiring S.Sos M.Ip selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs Indra Muda M.Ap selaku Ketua Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. Bahrum Jamil, M AP selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam penulisan Skripsi ini.
5. Bapak Beltahmamero Simamora, S.IP, MPA selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah membimbing penulis dalam penulisan Sripsi ini.
6. Ibu Dra. Nurhayati Harahap M. AP selaku Sekretaris dalam membimbing penulisan Skripsi ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen pengajar dan Staf Administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.
8. Sekretaris Kelurahan Sidorejo Ibu Elfi Sri Bulan, SE dan Bapak Achmad Roihan Harahap selaku Staff yang telah membantu memberikan informasi kepada penulis.
9. Keluarga besar terutama Ayahanda, Ibunda tercinta, dan Adik-adik yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada penulis.
10. Teman-teman seperjuangan Anak Khop KUPI Restu, Dewi Sri Huwaidah, Dwi Aprilli, Harrys Simon Nababan, Vincent M.A Harefa, As Halomoan P Sitohang, Putri Astari, Adinda Riska Sari, Andika Yahya Nugraha, Aulia Ningtyas, Jihan Mahdiyah, Rahmad Ramadhan Harahap, dan Desri Yanti Natalia Manurung, Meiman Halawa, Karolus Nduru yang telah memberikan motivasi serta dukungan dan menghibur dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Penulis

(Heri Setiawan Halawa)

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| LEMBAR PENGESAHAN..... | 2 |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | 3 |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS..... | 4 |
| ABSTRAK | 5 |
| ABSTRACT..... | 6 |
| RIWAYAT HIDUP | 7 |
| KATA PENGANTAR..... | 8 |
| DAFTAR ISI..... | 10 |
| DAFTAR TABEL..... | 13 |
| DAFTAR GAMBAR..... | 14 |
| DAFTAR LAMPIRAN | 15 |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 5 |
| 2.1 Kinerja | 5 |
| 2.1.1 Pengertian Kinerja | 5 |
| 2.1.2 Pentingnya Kinerja | 7 |
| 2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja | 7 |
| 2.1.3 Indikator Kinerja Pegawai | 10 |
| 2.1.4 Upaya Peningkatan Kinerja | 13 |
| 2.2 Kompetensi..... | 13 |
| 2.2.1 Pengertian Kompetensi | 13 |
| 2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi..... | 15 |
| 2.2.3 Jenis-Jenis Kompetensi..... | 16 |
| 2.2.4 Manfaat Kompetensi..... | 18 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.5 Tujuan Kompetensi..... | 19 |
| 2.3. Pelayanan Publik | 21 |
| 2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik..... | 21 |
| 2.3.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik | 22 |
| 2.3.3 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik..... | 23 |
| 2.3.4 Standar Pelayanan Publik | 25 |
| 2.4 Kelurahan..... | 27 |
| 2.4.1 Pengertian Kelurahan | 27 |
| 2.4.2 Ciri-Ciri Kelurahan | 28 |
| 2.4.3 Fungsi Kelurahan | 28 |
| 2.5 Aparatur Negara | 28 |
| 2.6 Penelitian Terdahulu..... | 29 |
| 2.7 Kerangka Pemikiran | 31 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 33 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 33 |
| 3.2 Waktu Penelitian | 33 |
| 3.3 Lokasi Penelitian | 34 |
| 3.4 Informan Penelitian | 34 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 35 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 39 |
| BAB IV | 41 |
| 4.1 Hasil..... | 41 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Kelurahan Sidorejo..... | 41 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Kelurahan Sidorejo..... | 42 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi Kelurahan Sidorejo | 42 |
| 4.1.4 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Sidorejo | 43 |
| 4.2 Pembahasan | 45 |
| 4.2.1 Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung Kota Medan | 45 |
| 4.3 Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Kantor Kelurahan Sidorejo | 56 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 59 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 59 |

| | | |
|-----|----------------------------|-----------|
| 5.2 | Saran..... | 60 |
| | DAFTAR PUSTAKA..... | 61 |
| | LAMPIRAN..... | 65 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 20 |
| Tabel 3.2 Waktu Penelitian | 25 |
| Tabel 3.4. Daftar Responden Informan Penelitian | 26 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran | 23 |
| Gambar 4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Sidorejo | 33 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Gambar..... | 55 |
| Lampiran 2 Wawancara..... | 60 |
| Lampiran 3 Surat Pengantar Riset..... | 61 |
| Lampiran 4 Surat Pengantar Badan Riset dan Inovasi Daerah..... | 62 |
| Lampiran 5 Surat Selesai Riset Kantor Kelurahan Sidorejo | 63 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi.

Pelayanan publik erat kaitannya dengan peran Pemerintah, dimana Pemerintah berkewajiban untuk bertanggung jawab memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat atau publik. Pelayanan administrasi ialah bentuk pelayanan publik yang diberikan Pemerintah bagi masyarakat/publik. Menurut Pasolong dalam Muh. Kadarisman (2019:18), Pelayanan administratif yakni pelayanan yang menghasilkan bermacam tipe dokumen formal/resmi yang diperlukan atau dibutuhkan masyarakat. Pemerintah selaku pemberi layanan bagi masyarakat, meliputi Aparatur atau Pegawai Negara dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan unggul bagi masyarakat.

Undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN, pada pasal 1 dijelaskan bahwa Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi Aparatur Sipil Negara Negeri Sipil dan Aparatur Sipil Negara Pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintahan. Aparatur Sipil Negara Aparatur Sipil Negara terdiri dari Aparatur

Sipil Negara Negeri Sipil (PNS) dan Aparatur Sipil Negara Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang diangkat oleh pejabat pembina ke Aparatur Sipil Negeraan dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai yang ada di kantor kelurahan salah satunya adalah berupa pelayanan administrasi umum seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk/Domisili, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Izin Menikah, Pengantar penerbitan akta kelahiran, Kartu keluarga dan pelayanan administrasi lainnya.

Peran pegawai sebagai perencana, pengawas dan penyelenggara pemerintahan umum melalui pelaksanaan pelayanan publik. Pegawai kelurahan dituntut memberikan hasil kerja (kinerja) yang baik dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan publik seperti pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat yang datang di kantor 3 kelurahan. Sejatinya pegawai merupakan penyelenggara pelayanan publik. Pegawai dituntut untuk memberikan kinerja dengan produktivitas yang baik dalam memberikan pelayanan, memberikan kualitas pelayanan yang baik dan prima, dimana pegawai *responsive* serta bertanggung jawab dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan bertanggung jawab atau ada pertanggung jawaban (akuntabel) terhadap tugas dan fungsinya serta hasil pencapaian yang telah dilaksanakannya.

Berdasarkan pra penelitian penulis pada kantor Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung Kota Medan ditemukan beberapa hal yaitu, dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor kelurahan, cenderung cukup lambat

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terkadang satu urusan administrasi saja seperti surat-surat pengantar dari kelurahan diselesaikan dengan tempo waktu yang cukup lama dimana, suatu urusan tersebut seharusnya dapat diselesaikan dalam kurun waktu 10 hingga 12 menit saja, terkadang menjadi lebih lama waktu akan selesai dari urusan tersebut, hal ini disebabkan salah satunya karena beberapa dari masyarakat yang datang ke kantor cenderung tidak membawa berkas persyaratan yang lengkap sehingga pelayanan belum dapat diberikan segera oleh aparatur karena membawa berkas persyaratan yang lengkap apabila ingin mengurus suatu urusan merupakan hal yang harus dipenuhi. Jadi dapat dikatakan bahwa produktivitas kerja pegawai kurang, hal ini juga disebabkan karena pegawai terkadang tidak ada di tempat (kantor) dikarenakan urusan-urusan dinas yang harus dikerjakan, dimana pegawai harus meninggalkan kantor dalam waktu yang cukup lama, sehingga pelayanan kantor luhur terhadap masyarakat kurang .

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kinerja dari pegawai di salah satu Kelurahan di Kota Medan yaitu Kelurahan Sidorejo, karena pada dasarnya masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, efektif serta memuaskan dari pihak penyelenggara. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk menyelenggarakan penelitian yang berjudul **“Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung Kota Medan.”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidorejo ?
2. Apa saja faktor penghambat kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidorejo ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidorejo.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidorejo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi atau referensi untuk menambah kumpulan pustaka mengenai kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidorejo.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat memberi informasi dan masukan yang bermanfaat, khususnya bagi mahasiswa, instansi pemerintah, maupun masyarakat umum.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja

2.1.1 Pengertian Kinerja

Suatu organisasi baik organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta untuk mencapai tujuan tentunya membutuhkan dukungan dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang baik dapat dilihat dari kinerjanya. Moehariono (2012:95), “Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi”.

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.

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. 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 (*achievement*)
- 2) Keahlian (*skill*)
- 3) Perilaku (*attitude*)
- 4) Kepemimpinan (*leadership*)

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Sutrisno (2016:172) “Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi”. Menurut Mangkunegara (2017:67) “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Menurut Fahmi (2017:188) “Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Dari teori-teori yang diketahui diatas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa kinerja adalah suatu proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai melalui beberapa aspek yang harus dilalui serta memiliki tahapan-tahapan untuk

mencapainya dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri. Maka dari itu kinerja merupakan elemen yang penting dalam maju mundurnya suatu organisasi. Karena kinerja merupakan cerminan bagaimana suatu organisasi itu berjalan ke arah yang benar atau hanya berjalan ditempat saja.

2.1.2 Pentingnya Kinerja

Definisi kinerja di atas dapat disimpulkan bahwa pentingnya kinerja menurut Pasolong (2011) ialah :

- 1 Tercapainya tujuan organisasi yang tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi.
- 2 Untuk mendorong tingkat kinerja pegawai yang paling efektif dan produktif dalam interaksi sosial organisasi akan senantiasa terjadi adanya harapan bawahan terhadap atasan atau sebaliknya.
- 3 Upaya untuk mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.
- 4 Untuk mengetahui kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu.
- 5 Untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus-menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif.

Dari lima pentingnya kinerja tersebut, maka betapa penting suatu kinerja dalam organisasi untuk bisa mewujudkan tujuan-tujuan yang dimiliki.

2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja dalam suatu organisasi memiliki standart kerja yang berbeda

tergantung dari kebijakan perusahaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi

kinerja dikembangkan beragam dengan sudut pandang masing-masing. Menurut Prawirosento dalam Sutrisno (2016:9), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas dan Efisiensi Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas dari apakah efektif atau tidak.

2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Otoritas dan Tanggung Jawab Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpangtindih tugas. Masing-masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut.

3. Displin

Displin Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Displin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan pegawai.

4. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, kalau memang dia atasan yang baik.

Menurut pendapat lain, Keith Davis dalam Mangkunegara (2012:13) factor-faktor yang mempengaruhi kinerja ada dua, yaitu sebagai berikut :

1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Faktor kemampuan (*ability*) Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan, potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*). Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ *superior*, *very superior*, *gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Faktor motivasi (*motivation*) diartikan sebagai sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan

organisasinya. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan, pola kerja dan kondisi kerja. Dari uraian diatas, peneliti memiliki tanggapan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Faktor tersebut dapat diketahui dari partisipasi pegawai dalam menyelesaikan suatu tugas.

2.1.3 Indikator Kinerja Pegawai

Dalam suatu organisasi terdapat indikator kinerja yang dapat menjadi sumber acuan dari kinerja pegawai. Menurut Sedarmayanti (2014:198) “indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun kegiatan selesai dan berfungsi. Sebagai kunci penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang akuntabel, pengelolaan sumber daya manusia menjadi prioritas pemerintah. UU No. 5/2014 12 tentang aparatur sipil negara atau ASN dijalankan berdasarkan asas Profesionalisme, Proporsional, Akuntabel, serta Efektif dan Efisien agar peningkatan kinerja birokrasi dapat tercapai. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah :

1. Profesionalisme.
2. Proporsional.
3. Akuntabel.
4. Efektif dan Efisien.

Secara umum, indikator kinerja memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Memperjelas tentang apa, berapa dan kapan kegiatan dilaksanakan.
2. Menciptakan konsesus yang dibangun oleh berbagai pihak terkait untuk menghindari kesalahan interpretasi selama pelaksanaan kebijakan/program/kegiatan dan dalam menilai kinerjanya.
3. Membangun dasar bagi pengukuran, analisis, dan evaluasi kinerja organisasi/unit kerja.

Menurut Sedarmayanti (2014:198) ada beberapa syarat indikator kinerja, yaitu sebagai berikut:

- 1) Spesifikasi yang jelas, sehingga dapat dipahami dan tidak ada kemungkinan kesalahan interpretasi.
- 2) Dapat diukur secara obyektif, baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif, yaitu: dua atau lebih yang mengukur indikator kinerja mempunyai kesimpulan sama.
- 3) Relevan, harus melalui aspek obyektif yang relevan.
- 4) Dapat dicapai, penting dan harus berguna untuk menunjukkan keberhasilan input, output, hasil, manfaat, dan dampak serta proses.
- 5) Harus fleksibel dan sensitif terhadap perubahan/penyesuaian, pelaksanaan dan hasil pelaksanaan kegiatan.
- 6) Efektif, data/informasi yang berkaitan dengan indikator kinerja yang bersangkutan dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis dengan biaya yang tersedia.

Menurut Robbins (2006:260) indikator kinerja yaitu alat yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja pegawai. Berikut indikator untuk mengukur kinerja pegawai adalah

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja di ukur dari presesi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkab dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlag siklus aktivitas yang diselesaikan

3. Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain

4. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumberdaya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumberdaya.

5. Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Dari penjelasan diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwa untuk mencapai keberhasilan diperlukan indikator yang mendukung terhadap kinerja

pegawai. Indikator ini berperan penting dalam penerapan kinerja pegawai apakah akan berlangsung secara maksimal atau masih ada kekurangan dalam pelaksanaannya. Indikator ini juga menjadi salah satu alat untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

2.1.4 Upaya Peningkatan Kinerja

Upaya peningkatan kinerja sangat penting dilakukan untuk meningkatkan produktivitas pegawai dan mencapai tujuan organisasi. Upaya ini telah mengacu pada Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara pada pasal 21 Bagian Kesatu mengenai Hak PNS yaitu:

- a) Gaji, Tunjangan dan Fasilitas
- b) Cuti
- c) Jaminan Pensiun dan Jaminan Hari Tua
- d) Pengembangan Kompetensi.

Dalam hal ini tentang hak PNS sesuai dengan poin kelima yaitu pengembangan kompetensi. Pengembangan ini dilakukan dengan pengembangan Sumberdaya Manusia, Motivasi, Sarana dan Prasarana memadai.

Menurut Hasibuan (2007:69) mendefinisikan tentang pengembangan pegawai sebagai berikut: Pengembangan adalah usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai kebutuhan.

2.2 Kompetensi

2.2.1 Pengertian Kompetensi

Kompetensi merupakan jenis keahlian, pengetahuan, pendidikan dan kemampuan untuk menjalankan suatu kegiatan yang efektif. Kompetensi pegawai adalah suatu untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dilandasi

atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Keterampilan atau kemampuan yang diperlukan pegawai yang ditunjukkan oleh kemampuan dengan konsisten memberikan tingkat kinerja yang memadai tinggi dalam fungsi pekerjaan.

Menurut Sudarmanto (2014) mendefinisikan kompetensi sebagai pengetahuan keahlian, kemampuan, atau karakteristik pribadi, individu yang mempengaruhi secara langsung kinerja pekerjaan. Kompetensi merupakan penguasaan terhadap tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan.

Menurut Sandy (2013) kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai, berupa pengetahuan, sikap perilaku yang diperlukan dalam tugas dan jabatan.

Sedangkan menurut Wibowo (2016) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta dukungan oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang mempunyai kemampuan untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas professional dalam pekerjaan mereka.

Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan karakteristik yang melekat pada diri seseorang yang menyebabkan seseorang itu akan mampu untuk memprediksi sekelilingnya dalam suatu pekerjaan atau situasi.

2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Menurut Zwell dalam Wibowo (2016) kompetensi seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain:

1) Keyakinan dan nilai-nilai

Perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh keyakinannya terhadap dirinya sendiri dan orang lain. Bila orang percaya akan kemampuannya dalam melakukan sesuatu, maka hal tersebut akan bias dikerjakan dengan lebih mudah.

2) Keterampilan

Ketrampilan seseorang dalam mengerjakan sesuatu akan meningkatkan rasa percaya diri, dan akan menunjukkan bahwa orang tersebut mempunyai kompetensi dalam bidangnya.

3) Karakteristik kepribadian

Kepribadian bukanlah sesuatu yang tidak dapat dirubah, kepribadian seseorang akan mempengaruhi cara-cara orang tersebut dalam menyelesaikan permasalahan dalam kehidupan ini, dan hal ini akan membuat orang tersebut lebih kompeten. Seseorang akan berespons serta beradaptasi dengan lingkungan dan kekuatan sekitarnya, yang akan menambah kompetensi seseorang.

4) Motivasi

Motivasi adalah dorongan yang membuat seseorang mampu untuk melakukan sesuatu. Daya dorong yang lebih bersifat psikologis membuat bertambahnya kekuatan fisik, sehingga akan mempermudah dalam aktivitas kerja, yang menambah tingkat kompetensi seseorang. Dorongan atau motivasi yang diberikan atasan kepada bawahan juga berpengaruh baik terhadap kinerja staf.

5) Isu Emosional

Kondisi emosional seseorang akan berpengaruh dalam setiap penampilannya, termasuk dalam penampilan kerjanya. Rasa percaya diri membuat orang akan dapat melakukan suatu pekerjaan dengan lebih baik, begitu juga sebaliknya, gangguan emosional seperti rasa takut dan malu juga bias menurunkan performance/penampilan kerja seseorang sehingga kompetensinya akan menurun.

6) Kemampuan Intelektual

Kompetensi dipengaruhi oleh pemikiran intelektual, kognitif, analitis dan kemampuan konseptual. Tingkat intelektual dipengaruhi oleh pengalaman, proses pembelajaran yang sudah tentu pula kemampuan intelektual seseorang akan meningkatkan kompetensinya.

7) Budaya Organisasi

Budaya organisasi berpengaruh pada kompetensi seseorang dalam berbagai kegiatan, karena budaya organisasi mempengaruhi kinerja, hubungan antar pegawai, motivasi kerja dan kesemuanya itu akan berpengaruh pada kompetensi orang tersebut.

2.2.3 Jenis-Jenis Kompetensi

1) Kompetensi Individu

Kompetensi individu adalah kemampuan kerja yang dimiliki oleh seseorang yang mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, sikap serta nilai-nilai pribadi berdasarkan pengalaman dan pembelajaran dalam upaya pelaksanaan tugas secara profesional yang efektif dan efisien. Menurut Moehariono (2010) mengemukakan bahwa dalam setiap individu terdapat beberapa karakteristik kompetensi dasar, yaitu sebagai berikut:

1. Watak (*traits*), yaitu yang membuat seseorang memiliki sikap dan perilaku atau bagaimana orang tersebut merespon sesuatu dengan cara tertentu.
2. Motif (*motive*), yaitu semua yang diinginkan seseorang atau secara konsisten maka dipikirkan dan diingatkan yang mengakibatkan suatu tindakan atau dasar dari yang bersangkutan untuk melakukan suatu tindakan.
3. Bawaan (*self concept*), yaitu sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.
4. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu informasi yang dimiliki seseorang pada bidang atau area tertentu.
5. Keterampilan atau keahlian (*skill*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.

Kompetensi seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik dari dalam maupun dari luar, diantaranya sebagai berikut:

- a) Bakat bawaan, bakat yang sudah ada dan melekat sejak dilahirkan.
- b) Motivasi kerja tinggi.
- c) Sikap, motif dan cara pandang.
- d) Pengetahuan yang dimiliki (formal maupun non formal)
- e) Keterampilan atau keahlian yang dimiliki.
- f) Lingkungan hidup dari kehidupan sehari-hari.

2) **Kompetensi Organisasi**

Tidak dapat dipungkiri dan diragukan lagi bahwa salah satu faktor yang paling penting dan mampu menentukan keberhasilan atau kegagalan dalam suatu organisasi, faktor sumber daya manusia. Keunggulan yang akan bersaing (*competitive advantage*) dalam suatu organisasi yang sangat ditentukan dengan kualitas sumber daya manusianya. Oleh karena itu, penanganan dalam sumber daya manusia harus dilakukan secara menyeluruh dan sesama dalam kerangka

sistem pengelolaan sumber daya manusia yang bersifat strategis, menyatu dan saling terhubung, sesuai tujuan dan visi misi organisasi (Moehariono, 2010).

2.2.4 Manfaat Kompetensi

Menurut Ruky dalam Sutrisno (2012) mengemukakan bahwa terdapat berbagai alasan dan manfaat kompetensi SDM, yaitu sebagai berikut:

- 1) Mempelajarin standar kerja dan harapan yang ingin dicapai;

Keterampilan, pengetahuan dan prilaku apa saja yang dibutuhkan dalam suatu pekerjaan.

- 2) Alat seleksi karyawan;

Penggunaan kompetensi ini sebagai alat seleksi karyawan dalam suatu organisasi untuk memilih para calon karyawan yang terbaik, maka diharapkan adanya kejelasan perilaku dari karyawan, seperti sasaran yang efektif dan memperkecil biaya rekrutmen.

- 3) Memaksimalkan produktivitas;

Untuk menjadikan suatu organisasi maka diharuskan perusahaan untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterlampilan sehingga mampu maksimal dalam bekerja.

- 4) Dasar pengembangan sistem remunisasi;

Untuk mengembangkan system remunisasi yang akan lebih terarah dan transparan dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan suatu set perilaku yang diharapkan untuk ditampilkan dari seorang karyawan.

- 5) Memudahkan adaptasi terhadap perubahan;

Untuk menetapkan keterlampilan apa saja yang akan dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah.

- 6) Menyelesaikan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi;

Untuk mengkomunikasikan nilai-nilai dan hal-hal apasaja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja karyawan.

2.2.5 Tujuan Kompetensi

Menurut Hutapea dan Nuriana (2011) mengungkapkan bawah penggunaan kompetensi dalam organisasi atau perusahaan pada umumnya memiliki beberapa tujuan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pembentukan Pekerjaan

Kompetensi teknis dapat digunakan untuk menggambarkan fungsi, peran, dan tanggung jawab pekerjaan di suatu organisasi, hal-hal tersebut dipengaruhi oleh tujuan intansi. Sedangkan kompetensi perilaku digunakan untuk menggambarkan tuntutan pekerjaan atas perilaku pemangku jabatan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan prestasi luar biasa.

- 2) Evaluasi Pekerjaan

Kompetensi dapat dijadikan salah satu factor pembobot dalam pekerjaan, yang digunakan untuk mengevaluasi pekerjaan. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan serta tantangan pekerjaan yang merupakan komponen yang memberikan porsi terbesar dalam penuntut. Pengetahuan dan keterampilan tersebut adalah komponen dasar pembentukkan kompetensi.

3) Rekrutmen dan Seleksi

Kompetensi dapat digunakan sebagai salah satu komponen dalam persyaratan jabatan, yang akan dijadikan pedoman untuk menyeleksi calon pegawai yang akan menduduki jabatan atau melaksanakan pekerjaan tersebut.

4) Pembentukan dan Pengembangan organisasi

Kompetensi dapat menjadi suatu pondasi yang kuat untuk pembentukan dan pengembangan organisasi kearah organisasi yang lebih produktif.

5) Membentuk dan Memperkuat dan Budaya Organisasi

Peran kompetensi sangat diperlukan untuk membentuk dan mengembangkan nilai budaya organisasi. Hal ini dapat terjadi apabila nilai budaya organisasi sesuai dengan kompetensi dalam perusahaan.

6) Pembelajaran Organisasi

Peran kompetensi bukan hanya untuk menambah pengetahuan dan keterampilan melainkan juga untuk membentuk karakter pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan pegawai.

7) Manajemen Karier dan Penilaian Potensi Pegawai

Kompetensi dapat digunakan untuk membantu organisasi atau instansi untuk menciptakan pengembangan karir, bagi pegawai yang mencapai jenjang karir yang disesuaikan dengan potensi yang dimiliki.

8) Sistem Imbal Jasa

Pemberian imbal jasa yang dihubungkan dengan pencapaian kompetensi individu akan mendukung pelaksanaan sistem kompetensi yang digunakan oleh organisasi secara keseluruhan.

2.3. Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai cara atau hasil pekerjaan melayani, yang berarti menyugahi, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima dan menggunakan.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh instansi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan.” (Gronroos dalam Winarsih, 2014:20). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, 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 penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Moenir dalam (Abdul Kadir 2015) mengatakan bahwa pelayanan merupakan untuk memenuhi kebutuhan, manusia berusaha baik melalui aktivitas

sendiri , maupun secara langsung melalui aktivitas orang lain aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca Indera, dan anggota badan dengan atau tanpa kebutuhan melalui aktivitas oranglain yang secara langsung. Pelayanan umum itu sendiri adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasa factor material melalui system, prosedur , dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan masyarakat sebagai usaha yang dilakukan dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan bersama. (Thoha dalam Sedarmayanti, 2015:195). Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan usaha yang dilakukan sekelompok orang di instansi tertentu dalam memberikan bantuan kepada masyarakat dalam suatu kegiatan.

Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas kelompok/organisasi dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat untuk mencapai tujuan bersama

2.3.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggarapelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk olehpemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagaian tugas dan fungsipelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan

sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintahpemerintah daerah.

Menurut Maryam (2017), ada beberapa unsur penting dalam prinsip pelayanan publik, yaitu :

5. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
6. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
7. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
8. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

2.3.3 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Mewujudkan sebuah pelayanan administrasi yang berkualitas tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan.

Menurut Lupiyoadi (2014:217) bahwa terdapat lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (*service quality*) yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

a. Berwujud (*Tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Dapat meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

c. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat efektivitas.

Dalam hal ini adalah Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung Kota Medan.

2.3.4 Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perludisusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen Dalam Sinambela (2010, hal : 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerimapelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Di Indonesia sendiri di tetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan;
- e. Sarana dan Prasarana

f. Kompetensi petugas pelayanan;

Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengeti dan diterima oleh masyarakat/ *stakeholder*.

2.4 Kelurahan

2.4.1 Pengertian Kelurahan

Kelurahan merupakan wilayah gabungan dari beberapa Rukun Warga (RW). Pemerintahan di tingkat desa dan kelurahan merupakan unsur pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Dalam menjalankan semua perencanaan pembangunan di kelurahan terdapat Dewan Kelurahan (Dekel). Dewan Kelurahan berfungsi sebagai pemberi masukan kepada lurah tentang rencana pembangunan di wilayahnya.

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil.

Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas.

Dalam perkembangannya, sebuah desa dapat diubah statusnya menjadi kelurahan.

2.4.2 Ciri-Ciri Kelurahan

9. Berada di kecamatan kota/ibukota kabupaten/kotamadya.
10. Merupakan Satuan Perangkat Kerja Daerah.
11. Pendanaan jadi satu dalam APBD.
12. Tidak ada otonomi.
13. Tidak ada demokrasi dalam pemilihan lurah. Lurah dipilih oleh Bupati/Walikota melalui Sekda.
14. Bersifat administratif.
15. Bukan bagian dr otonomi desa.

2.4.3 Fungsi Kelurahan

16. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan.
17. Pemberdayaan masyarakat.
18. Pelayanan masyarakat.
19. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
20. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
21. Pembinaan lembaga kemasyarakatan.

2.5 Aparatur Negara

Aparatur Negara adalah pegawai negara sipil yang diangkat dan diberhentikan oleh pemerintah. Ada 2 (dua) pengertian pegawai negeri menurut Undang-undang pokok kepegawaian no 5 tahun 2014 tentang ASN yaitu :

- a. Pegawai negeri adalah unsur aparatur, abdi negara, dan abdi Masyarakat yang dengan kesetiaanya dan ketaatannya kepada Pancasila dan Undang-

undang Dasar 1945, negara dan pemerintahan menyelenggarakan tugas pemerintahan dan Pembangunan.

- b. Pegawai negeri adalah mereka yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Manfaatnya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sebagai dasar perbandingan dan kajian. Adapun hasil-hasil penelitian terdahulu tidak terlepas dari variabel penelitian ini. Berikut ini beberapa hasil penelitian terdahulu yang dijadikan acuan peneliti dalam melakukan penelitian ini :

Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu

| No. | Judul | Nama Peneliti | Metodologi | Hasil Penelitian | Perbedaan Penelitian |
|-----|---|---------------|---|---|--|
| 1. | Kinerja Pegawai Kelurahan Di Wilayah Kota Banjarbaru Dalam Pelayanan Publik | Sri Witanti | Jenis penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui pengadaan data primer dan sekunder untuk kebutuhan suatu penelitian. | Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai masih belum cukup optimal terbukti masih banyaknya kesalahan serta penyimpangan yang terjadi dalam setiap proses penyelesaian tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Diperkuat dengan adanya masukan berupa kritik dan saran dari masyarakat dalam aspek pelayanan yang diberikan oleh pegawai tersebut. | <ul style="list-style-type: none"> Lokasi penelitian Teori Kinerja Menurut Dwiyanto (2002) |

| | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|
| 2. | Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Tondo Kecamatan Mantikulore Kota Palu | Nur'aena. Mustainah, Muhammad Rapi | Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan dasar penelitian yang digunakan adalah metode penlitian kualitatif. | Berdasarkan hasil penelitian yang ada bahwa kinerja pegawai pada kantor Kelurahan Tondo dilihat dari Efektivitas, Otoritas dan Tanggung Jawab, Inisiatif sudah dianggap cukup baik. Tetapi dilihat dari indikator disiplin pegawai hasilnya masih kurang baik, dalam hal disiplin kehadiran para pegawai tidak sesuai aturan yang berlaku. Dari kehadiran mereka sebagai pegawai penyebab terjadinya keterlambatan keterlambatan dan dikarnakan ada kendala | <ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian • Teori Kinerja Suyadi Prawirosetono. |
| 3. | Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kelurahan Rimuku Kecamatan Mamuju Kabupaten Mamuju | Muhammad Teguh Prabowo | Metode yang digunakan kualitatif dengan metode deskriptif analitis | Hasil penelitian yaitu hasil penelitian menyimpulkan bahwa Kinerja pelayanan Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Rimuku Kecamatan Mamuju Kabupaten Mamuju terbilang kurang baik. Hal ini berdasarkan hasil penelitian dengan Tiga indikator, yakni: responsivitas Aparatur masih kurang baik, responsibilitas sebagian Aparatur sudah cukup bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Akuntabilitas aparatur | <ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian • Teori yang digunakan teori Pelayanan Publik menurut Levine (Dwiyanto, 2008) |
| 4. | Analisi Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar) | Delvi Ostita Maria | Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. | Hasil dari npenelitian yaitu pelayanan administrasi penduduk yang dilakukan oleh pegawai kantor desa Siabu masih belum optimal. Diketahui bahwa kedisiplinan pegawai kantor desa Siabu masih belum bisa dikatakan dengan baik | <ul style="list-style-type: none"> • Lokasi Penelitian • Teori yang digunakan adalah teori pelayanan (wastiono 2003) |
| 5. | Kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan wala kecamatan maritenggae kabupaten sidenreng rappang | Nur Syawal Ashari, Muhammad Rais Rahmat Abbdul Jabbar | Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif | Hasil dari penelitian ini berdasarkan hasil dari olahan data kuisioner diperoleh rekapitulasi variable kinerja aparat8ur dengan persentase 67,4% termasuk dalam kategori "baik" | <ul style="list-style-type: none"> • Metode penelitian • Lokasi penelitian |

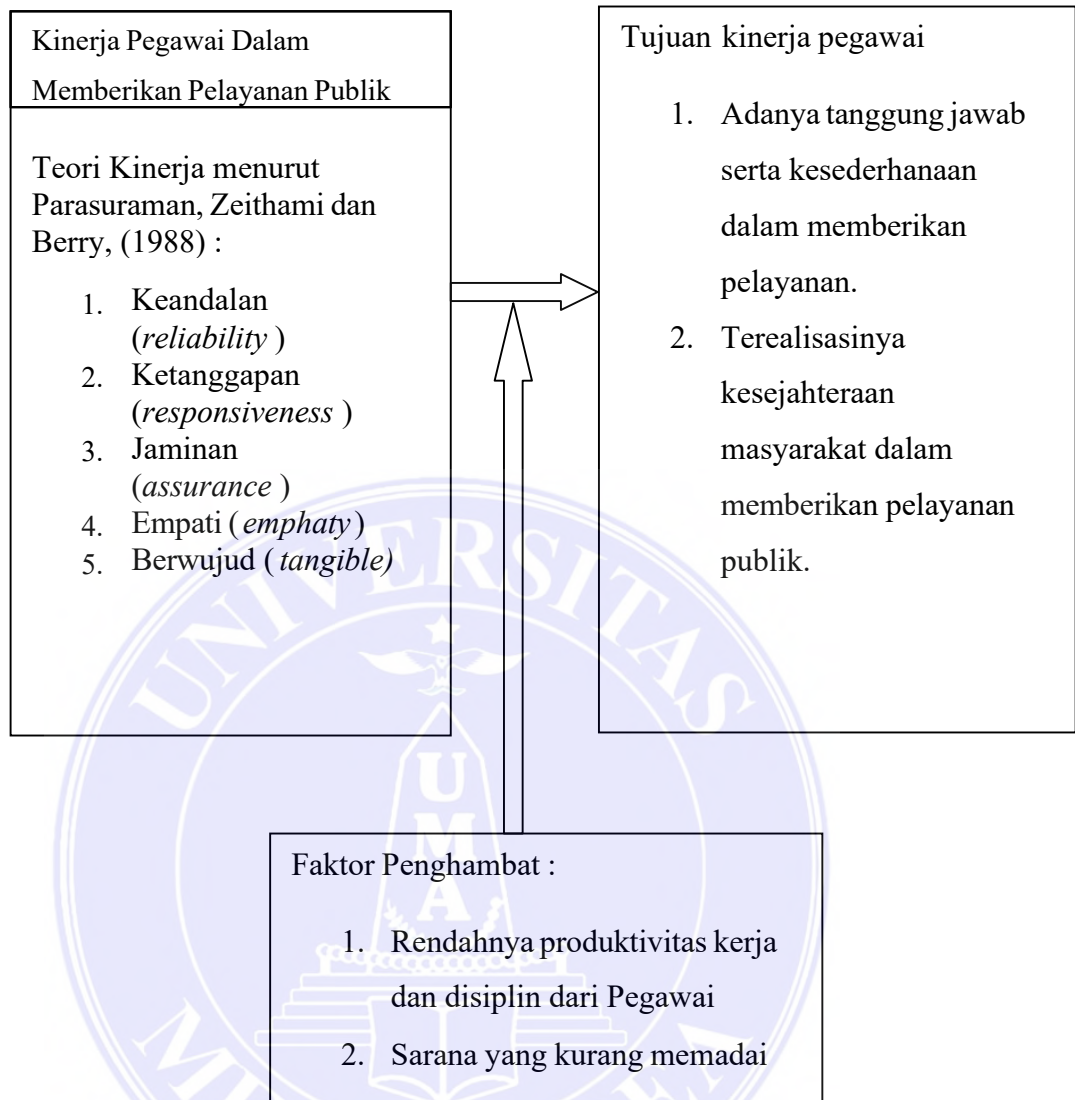
2.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini adalah sebagai berikut Kinerja pelayanan di kantor Lurah sangat berpengaruh terhadap jalannya pemerintahan. Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat Kinerja. Dalam hal ini adalah Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung Kota Medan.

Gambar 2. 5 Kerangka Pemikiran



Sumber : Data Olahan Penulis, 2023

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat sesuai dengan fakta di lapangan.

Menurut Meleong (2007:6) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan dalam memahami fenomena yang dialami subjek penelitian yang berkaitan dengan studi tentang perilaku, sikap, motivasi, persepsi, dan tindakan subjek. Dengan kata lain, metode kuantitatif tidak dapat digunakan dalam jenis penelitian ini.

Jenis penelitian deskriptif ini sering digunakan sebagai metode penelitian. Di sebuah penelitian tulisan ilmiah harus mengangkat masalah dan jelaskan agar dapat menarik kesimpulan sesuai dengan yang diharapkan. Jenis penelitian ini menggunakan data kualitatif yang di deskripsikan secara deskriptif dengan menganalisis fenomena dan masalah sosial yang terjadi di wilayah itu dengan menampilkan hasil data yang benar-benar ada tanpa menyembunyikan hasil data tersebut.

3.2 Waktu Penelitian

Penelitian tentang “Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung Kota” sejak judul skripsi ini disetujui, ada beberapa tahapan dan rincian kegiatan yang akan dilakukan sebagai berikut :

Tabel 3.2 Rincian Waktu Penelitian

| No. | Uraian Kegiatan | Mar 2023 | Apr 2023 | Mei 2023 | Jun 2023 | Jan 2024 | Feb 2024 | Mart 2024 |
|-----|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 1. | Penyusunan Proposal | | | | | | | |
| 2. | Seminar Proposal | | | | | | | |
| 3. | Perbaikan Proposal | | | | | | | |
| 4. | Penelitian | | | | | | | |
| 5. | Penyusunan Skripsi | | | | | | | |
| 6. | Seminar Hasil | | | | | | | |
| 7. | Perbaikan Skripsi | | | | | | | |
| 8. | Sidang Meja Hijau | | | | | | | |

Sumber : Data Olahan Penulis, 2023

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan berada di Kantor Kelurahan Sidorejo yang beralamat di Jalan Suluh, Nomor 84, Kecamatan Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara.

3.4 Informan Penelitian

Informan (Narasumber) adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu permasalahan tertentu yang darinya dapat di peroleh informasi yang jelas, akurat, dan dapat diandalkan dalam bentuk pernyataan, keterangan atau data-data yang membantu dalam memecahkan permasalahan tersebut. Penelitian ini menentukan informan dengan teknik purposive sampling, dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu, yang benar-benar menguasai objek yang diteliti peneliti.

Untuk mendapatkan informasi lebih dalam mengenai Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung Kota Medan, maka peneliti memilih orang-orang yang

mengetahui dan terlibat langsung dalam objek yang sedang diteliti. Informan dalam penelitian ini meliputi :

1. Informan kunci adalah orang yang mengetahui berbagai informasi pokok yang di perlukan dalam penelitian. Adapun informan kunci dalam penelitian ini yaitu Ibu Elfi Sri Bulan, S.E. selaku Sekretaris Lurah Sidorejo.
2. Informan utama adalah orang yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang terjadi. Adapun informan utama dalam penelitian ini berjumlah dua orang yaitu Bapak Achmad Roihan Harahap, S.P. selaku Kasi Pemerintahan dan Ibu Hj. Sulastri, S.E. selaku Kasi Pembangunan.
3. Informan tambahan adalah orang yang merasakan atau melihat langsung dampak yang dilakukan. Adapun informan tambahan dalam penelitian ini berjumlah dua orang yaitu Bapak Anto dan Ibu Tanti selaku Masyarakat.

| No. | Informan Penelitian | Jabatan | Keterangan |
|-----|-----------------------------------|---------------------------|-------------------|
| 1. | Ibu Elfi Sri Bulan, S.E | Sekretaris Lurah Sidorejo | Informan Kunci |
| 2. | Bapak Achmad Roihan Harahap, S.P. | Staff Kasi Pemerintahan | Informan Utama |
| 3. | Ibu Hj. Sulastri, S.E. | Kasi Pembangunan | Informan Utama |
| 4. | Bapak Anto | Masyarakat | Informan Tambahan |
| 5. | Ibu Tanti | Masyarakat | Informan Tambahan |

Tabel 3.4. Daftar Responden Informan Penelitian

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh data. Sugiyono (2017:225) juga menjelaskan bahwa pengumpulan data penelitian kualitatif dilakukan pada natural setting (kondisi alam). Teknik pengumpulan data adalah rangkaian kegiatan yang harus

dilakukan dalam penelitian karena teknik pengumpulan data tersebut yang nantinya digunakan sebagai landasan untuk penyusunan instrumen penelitian. Teknik pengumpulan data yang baik menghasilkan data yang sangat integritas dan sebaliknya. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data tidak boleh salah dan harus dilakukan dengan hati-hati.

Dalam penelitian kualitatif, ada tiga teknik pengumpulan data yang utama yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk meningkatkan kepercayaan yang tinggi terhadap hasil penelitian yang dilakukan, peneliti dapat menggunakan teknik triangulasi untuk teknik pengumpulan data tambahan. Menurut Semiawan (2010:41) tujuan penggunaan teknik triangulasi ialah untuk memperkuat data yang di peroleh dan data yang valid.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah studi yang di sengaja dan sistematis dari fenomena sosial dan gejala-gejala psikis melalui pengamatan dan pencatatan. Menurut Kristanto (2018:57) kunci keberhasilan observasi sebagai teknik pengumpulan data sangat banyak ditentukan dengan melakukan pengamatan sendiri, kemudian menyimpulkan dari apa yang diakhiri diamati.

Dalam tahap penelitian ini teknik observasi yang digunakan oleh peneliti dengan pengamatan langsung di lapangan agar mengetahui secara langsung keadaan yang sebenarnya terjadi, dan menggambarkan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi yang berfokus pada masalah dengan proses tanya jawab secara langsung antara dua orang atau lebih. Menurut Yusuf (2014:61) wawancara dilakukan untuk memperoleh data atau informasi sebanyak dan sejelas mungkin kepada subjek penelitian.

Dalam tahap penelitian ini peneliti melakukan dialog secara langsung dengan Sekretaris Lurah, Kasi Pemerintahan, Kasi Pembangunan, dan Masyarakat, agar peneliti dapat mengetahui lebih dalam lagi mengenai data yang di peroleh terkait penelitian. Selain itu, peneliti juga menggunakan teknik wawancara terstruktur, dimana peneliti sudah mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan wawancaranya terlebih dahulu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan suatu peristiwa yang telah terjadi, dalam bentuk gambar, tulisan, rekaman, atau karya seseorang. Kajian terhadap dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Hasil penelitian bisa lebih diandalkan bila didukung dengan dokumentasi, serta foto-foto di lapangan. Menurut Yusuf (2014:63) dokumentasi tentang orang atau sekelompok orang yang ada di dalam suatu peristiwa atau kejadian di lingkungan sosial yang sangat berguna untuk melakukan penelitian kualitatif.

Dalam tahap penelitian ini teknik dokumentasi yang digunakan oleh peneliti untuk menguatkan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Peneliti

akan melakukan pengumpulan sejumlah catatan dan mengambil beberapa gambar selama proses pengumpulan data berlangsung, dengan teknik ini peneliti berharap mendapatkan data yang konkrit.

4. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik yang digunakan untuk memverifikasi data yang diperoleh untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat menjamin keabsahan dan validitas data dari subjek penelitian yang dilakukan. Triangulasi adalah pendekatan yang menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti saat mengumpulkan dan menganalisis data. Pada dasarnya, peristiwa yang diteliti dapat dipahami sehingga ditemukan kebenaran yang akurat dan valid jika dilihat dari sudut pandang, dan sumber informasi yang berbeda. Teknik triangulasi digunakan untuk memperoleh hasil data dari berbagai sumber dengan tingkat kebenaran yang tinggi pada data yang diperoleh. Menurut Nugrahani (2014:3-4) keuntungan menggunakan teknik triangulasi ini saat melakukan penelitian adalah dapat mengoreksi kesalahan-kesalahan yang biasa terjadi pada instrument penelitian, triangulasi juga dapat meningkatkan kepercayaan dari hasil penelitian, sehingga dapat mengembangkan pertanyaan ulasan untuk mendapatkan data yang lebih detail.

Dalam tahap penelitian ini teknik triangulasi ditempuh dengan cara pengecekan perbandingan dari hasil yang diperoleh saat observasi terkait dengan penelitian, wawancara, dan dokumentasi. Berharap dengan hasil perbandingan tersebut peneliti menemukan titik terang dan bisa memberi masukan kepada Kelurahan Sidorejo terhadap penyelesaian permasalahan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan teknik untuk mengolah data menjadi informasi sehingga lebih mudah memahami dan menganalisis data yang diperoleh. Penelitian membutuhkan teknik analisis data untuk mendapat kansolusi dari permasalahan yang muncul dalam penelitian yang saat ini diadakan. Tujuan dari teknik analisis data adalah untuk mendapatkan kesimpulan keseluruhan yang telah didapatkan dari data-data penelitian yang dikumpulkan oleh penulis.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data diadakan setelah selesai pengumpulan data. Oleh karena itu, teknik analisis data diadakan pada saat wawancara ketika penulis sudah menganalisa jawaban yang diberikan kepada informan. Menurut Noeng Muhadjir (1998:104) jika jawaban informan tidak menjawab tujuan penelitian dan tidak cukup spesifik, jadi penulis akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai data yang diperoleh menjadi sah.

Kegiatan yang dilakukan dalam analisis data kualitatif diadakan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai akhir, sampai terjadi kejenuhan data. Data dari penelitian ini akan di analisis menggunakan model Miles & Huberman dalam Saldana (2014:12-14) menunjukkan bahwa proses analisis data terdiri atas tiga alur pokok sebagai berikut :

1. Reduksi data merupakan langkah yang digunakan dalam teknik analisis data kualitatif. Karena ada banyak dalam data yang diperoleh dari survei lapangan, sehingga perlu untuk menggabungkannya menjadi satu bagian dan merangkum masalah utama yang ditemukan di lapangan secara rinci. Reduksi data adalah kegiatan merangkum,

memilih, dan memfokuskan hal-hal yang paling penting, dan mencari tema yang utama, sekaligus menyederhanakan data yang diperoleh dari hasil lapangan.

2. Penyajian data dalam teknik analisis data penelitian kualitatif dapat berupa uraian singkat, bagan, keterkaitan antar kategori, dan sebagainya. Pada tahap penyajian ini, peneliti menggolongkan atau mengelompokkan data tersebut ke dalam penggolongan tertentu setelah data diterima di lapangan dan data tersebut diberi tanda khusus. Oleh karena itu, penggolongan data juga memudahkan dalam mengidentifikasi data yang paling penting dan paling tidak penting dalam tahap reduksi, sehingga peneliti dapat mengategorikan data yang terkumpul.
3. Penarik kesimpulan atau verifikasi diambil setelah dua tahap sebelumnya sehingga penulis dapat mencari dan menemukan masalah yang muncul di lapangan. Pada tahap kesimpulan ini, peneliti mencatat keteraturan, polapola penjas, alur kausalitas, proposisi, dan konfigurasi. Selama melakukan penelitian di lapangan penulis melakukan tahapan kesimpulan secara terus menerus. Kemudian data tersebut menjadi data yang valid dan tepat dituliskan dalam kesimpulan. Langkah ini juga dilakukan sampai berakhirnya peneliti di lapangan dan mendapatkan data yang sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

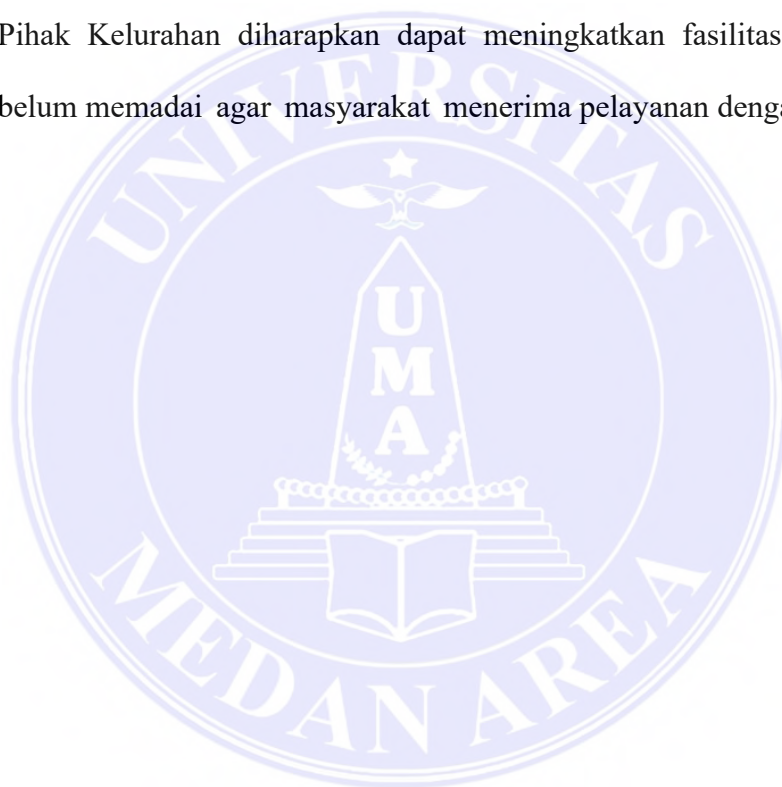
5.1 Kesimpulan

1. Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung dapat disimpulkan dari kelima indikator, dimana dari kelima indikator yang peneliti gunakan dalam penelitian ini hanya tiga indikator yang berjalan dengan baik yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) mulai dari jangka waktu pelayanan, standar kerja yang sesuai dengan aturan serta kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan informasi. Namun ada dua indikator yang belum berjalan dengan baik yaitu Daya Tanggap (*responsiveness*) bahwa ketanggapan aparatur desa terhadap masyarakat masih kurang atau belum cukup tanggap. Bukti Fisik (*tangible*) belum memadai karena masih minimnya kursi yang disediakan ruangan Tunggu dan fasilitas kantor yang tersedia.
2. Faktor penghambat yang ada pada kinerja aparatur Kelurahan dalam memberikan pelayanan publik ialah pada kurangnya sarana dan prasaran seperti terbatasnya jumlah komputer dan fasilitas ruang tunggu yang dimiliki kelurahan Sidorejo. Hal ini menyebabkan lambatnya para aparatur lurah dalam melayani keluhan masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka peneliti dapat memberikan saran dan masukan terkait dengan Kinerja aparatur Lurah dalam memberikan pelayanan publik sebagai berikut:

1. Pihak kelurahan diharapkan lebih cepat lagi dalam menanggapi keluhan yang disampaikan masyarakat agar masyarakat memperoleh pelayanan yang baik dan meningkatkan citra Kantor
2. Pihak Kelurahan diharapkan dapat meningkatkan fasilitas kantor yang belum memadai agar masyarakat menerima pelayanan dengan baik.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul, Kadir. 2015. *Dasar-dasar Pendidikan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional.
- Akdon, Ridwan. 2012. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Edy, Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Penada Media Group
- Kadarisman, Muh. 2019. *Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok*. *Jurnal Ilmu Administrasi*. XVI (1).
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. A. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar P. 2014. *Evaluasi Kinerja SDM*. Cetakan ke enam. Bandung Refika Aditama.
- Mangkunegara, Anwar P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. PT . Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Maryam, S. (2017). *Strategi Coping: Teori Dan Sumberdayanya*. JURKAM: Jurnal
- Moehariono. 2012. "Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi". Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moleong, L.J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung; PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Sedarmayanti. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: RefikaAditama.
- Siagian. Sondang P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi I. Cetakan Ketiga Belas. Bumi aksara. Bumi Aksara. Jakarta

- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta:Bumi Aksara
Sinambela,Lijan Poltak.Dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta:Bumi Aksara
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung: CV.Afabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian dan Pengembangan (R&D)*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, (R&D)*. Bandung: IKAPI
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV.Afabeta
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV.Afabeta
- Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta : Pustaka Belajar.Jurnal
- Handy Wahyu Kusnadi U. Tadjia Lembah. 2022. *Kinerja Pegawai Kelurahan Kayumalue Pajeko Kecamatan Palu Utara Kota Palu*. Jurnal Administrasi Publik Vol. 1 No. 2, September 2022 *Palu*.
- Keithran Ali Saragih, Budi Setiawati, Muhammad Noor. 2019. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kelurahan Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Jurnal Ilmu Administrasi Publik.
- Nur'aena. M Mustainah Muhammad Rapi. 2018. *Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Tondo Kecamatan Mantikulore Kota Palu*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako Indonesia Volume 2 No. 1, April 2018, 100-105.
- Sri Witanti. 2022. *Kinerja Pegawai Kelurahan di Wilayah Kota Banjarbaru Dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Institute Vol.8 No.4 Juli 2022.
- Taufan. 2018. *Kinerja Pegawai Kelurahan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Tamalanrea Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar*.

Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa. VOL III, No. 02
Desember 2018.

Skripsi

Ahari Syawal Nur, Rahmat Rais Muhammad, Jabbar Abdul. 2020. *Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Wala Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang*. Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang.

Al Banjari Arsyad Muhammad. 2020. *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin*. Universitas Islam Kalimantan .

Darmawan Bagus Mohammad .2020. *Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Pada Kantor Kelurahan Taipa Kecamatan Palu Utara Kota Palu*. Universitas Tadulako.

Muhammad Teguh Prabowo. 2018. “*Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kelurahan Rimuku Kecamatan Mamuju Kabupaten Mamuju*”. Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar.

Nelvi Salim. 2022. “*Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang*”. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Hasanuddin.

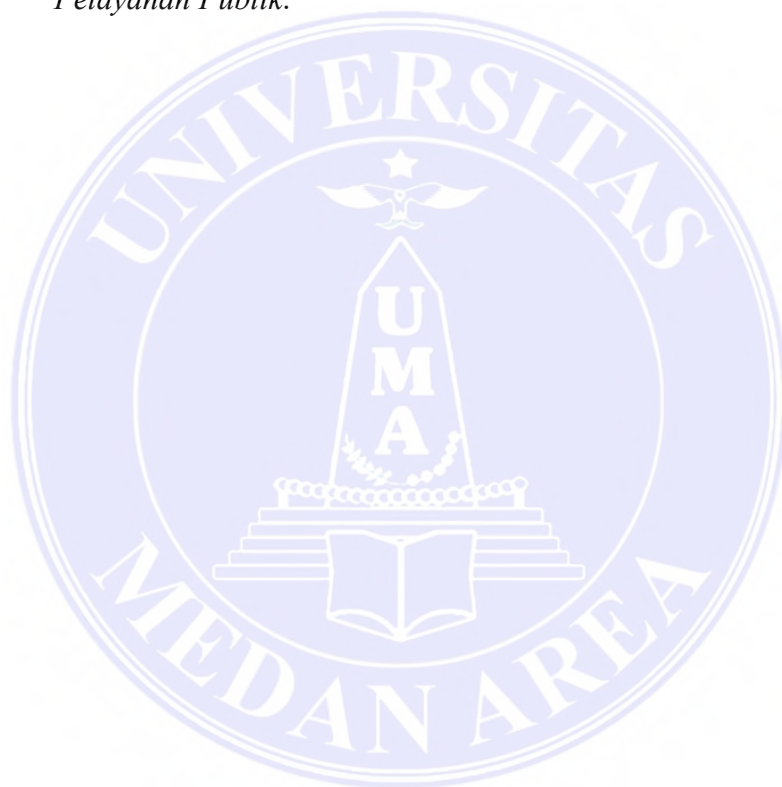
Peraturan Perundang-Undangan :

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang *Jenis, Kedudukan, Kewajiban, dan Hak Pegawai Negeri*.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang *Aparatur Sipil Negara atau ASN*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar



Gambar 1. Foto Kantor Kelurahan Sidorejo Jl. Suluh No.84

Medan, Kecamatan Medan Tembung, Kota Medan,

Sumatera Utara, 20222). Pada Senin Tanggal 12 Juni 2023



Gambar 2. Wawancara dengan Ibu Elfi Sri Bulan, SE selaku Sekretaris Kelurahan Sidorejo. Pada Selasa tanggal 20 Juni 2023



Gambar 3. Wawancara dengan Bapak Achmad Roihan Harahap, S.P selaku Staff Kasi Pemerintahan Kelurahan Sidorejo. Pada Rabu tanggal 5 Juli 2023.



Gambar 4 Wawancara dengan Ibu Hj. Sulastri, SE selaku Kasi Pembangunan Kantor Kelurahan Sidorejo. Pada Kamis tanggal 6 Juli 2023.



Gambar 4. Wawancara dengan Ibu Tanti selaku Masyarakat yang sedang mengurus surat di Kantor Lurah Sidorejo. Pada Selasa tanggal 5 Juli 2023.



Gambar 5. Wawancara dengan Bapak Anto sebagai Masyarakat yang sedang melakukan pengurusan surat di Kantor Lurah Sidorejo. Pada Selasa tanggal 11 Juli 2023.

Lampiran 2 Wawancara

1. *Tangible* (Aspek Bukti Fisik)

- Apakah sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Sidorejo telah memenuhi Standar pelayanan yang baik terhadap masyarakat?
- Bagaimana jika ada sarana dan prasarana yang tidak memenuhi standar pelayanan atau rusak. Apakah akan segera dilakukan perbaikan maupun pembaharuan?

2. *Reability* (Aspek Keandalan)

- Bagaimana kecermatan dan ketelitian pegawai Kantor Kelurahan Sidorejo dalam memberikan layanan kepada masyarakat?
- Apakah pegawai Kantor Kelurahan Sidorejo telah menguasai tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

3. *Responsive* (Aspek Daya Tanggap)

- Bagaimana pegawai Kantor Kelurahan Sidorejo dalam menanggapi keluhan masyarakat mengenai pelayanan di Kantor Kelurahan Sidorejo?

4. *Confidence* (Kepercayaan)

- Apakah ada aturan yang menjelaskan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai di Kantor Kelurahan Sidorejo selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan ?

5. *Empaty* (Aspek Empati)

- Apakah pegawai Kantor Kelurahan Sidorejo selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat?

Lampiran 3. Surat Pengantar Riset



UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 725/FIS.2/01.10/V/2023
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

29 Mei 2023

Yth,
Kepala Badan Riset Inovasi Daerah (BRIDA)
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Heri Setiawan Halawa
N P M : 198520061
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Kantor Lurah Sidorejo Kecamatan Medan Tembung Kota Medan, dengan judul Skripsi "*Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung Kota Medan*"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih,

Dekan,

Dr. Effiaty Juliana Husibuan, M.Si

CC : File,-



Lampiran 4. Surat Pengantar Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA)



PEMERINTAH KOTA MEDAN BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH

Jalan Jenderal Besar A. H. Nasution Nomor 32 Medan Kode Pos 20143
Telp. (061) 7873439 Fax. (061) 7873314
E-mail : brida@pemekomedan.go.id Website : www.berida.pemekomedan.go.id

SURAT KETERANGAN RISET

Nomor : 000.9/0761

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor 57 Tahun 2001 Tanggal 13 November 2001 dan Peraturan Walikota Medan Nomor 97 Tahun 2022 Tanggal 30 Desember 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan dan setelah membaca/memperhatikan surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Nomor 785/FIS.2/01.10/V/2023 Tanggal 29 Mei 2023 Perihal Pengambilan Data/Riset.

Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan dengan ini memberikan Surat Permohonan Izin Riset Tugas Akhir kepada :

Nama : Heri Setiawan Halawa
NPM : 198520061
Jurusan : Administrasi Publik
Lokasi : Kantor Lurah Sidorejo Kota Medan
Judul : "Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung Kota Medan"
Lamanya : 3 (tiga) Bulan
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Riset terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Organisasi Perangkat Daerah lokasi yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Riset.
3. Tidak dibenarkan melakukan Riset atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah ditetapkan.
4. Hasil Riset diserahkan kepada Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah Riset dalam bentuk *softcopy* atau melalui Email (brida@pemekomedan.go.id).
5. Surat keterangan Riset dinyatakan batal apabila pemegang surat keterangan tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat keterangan Riset ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan
Pada Tanggal : 30 Mei 2023



Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
KOTA MEDAN,

MANSURSYAH, S. Sos, M. AP
Pembina Tk. I(N/b)
NIP 196805091989091001

Tembusan :

1. Wali Kota Medan (sebagai Laporan).
2. Camat Medan Tembung Kota Medan.
3. Lurah Sidorejo Kota Medan.
4. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Arsip.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik, menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRG.
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya mempunyai kekuatan hukum yang sama".

Lampiran 5. Surat Selesai Riset Kantor Kelurahan Sidorejo



**PEMERINTAH KOTA MEDAN
KECAMATAN MEDAN TEMBUNG
KELURAHAN SIDOREJO**

Jalan Suluh No. 84 Kode Pos 20222

Nomor : 070/40
Lampiran :
Perihal : Mahasiswa yang Telah Selesai Melakukan Riset

Medan, 22 Juni 2023
Kepada Yth :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
Di
Medan

Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Nomor : 785/FIS.2/01.10/V/2023. Pada tanggal 29 Mei 2023 perihal rekomendasi penelitian mahasiswa. Bersama ini kantor Kelurahan Sidorejo, Kecamatan Medan Tembung, Kota Medan kepada mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Heri Setiawan Halawa
NIM : 198520061
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung Kota Medan

Menerangkan bahwasanya mahasiswa atas nama tersebut telah melakukan riset dalam bentuk wawancara kepada pejabat Kantor Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung Kota Medan. Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dipergunakan seperlunya.

Lurah Sidorejo
Kecamatan Medan Tembung

Rafiqul Luthfi
Penata
NIP.19771020.200902.2.003