

**ANALISIS KINERJA PEMERINTAH KELURAHAN
SUNGAI JERING KECAMATAN KUANTAN TENGAH
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

**Disusun dan Diajukan untuk melengkapi dan memenuhi
Syarat mencapai Gelar Sarjana Sosial
Program Pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu
Administrasi Negara**



Oleh

AGMELIA EKA RAHAYU SANDRA

NPM. 160411001

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2022**

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL : ANALISIS KINERJA PEMERINTAH
KELURAHAN SUNGAI JERING KECAMATAN
KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN
SINGINGI
NAMA : AGMELIA EKA RAHAYU SANDRA
NPM : 160411001
UNIVERSITAS : ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS : ILMU SOSIAL
JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

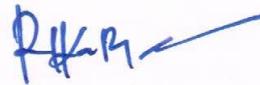
Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I



DESRIADI, S.Sos., M.Si
NIDN. 1022018302

PEMBIMBING II



RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si
NIDN. 1030058402

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
NIDN. 1002059002

PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh panitia ujian proposal skripsi
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :
Hari : Jum'at
Tanggal : 28
Bulan : Oktober
Tahun : 2022

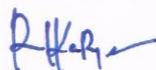
Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,



(Sahri Muharam, S.Sos.,M.Si)
NIDN: 1021117906



(Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si)
NIDN: 1030058402

1. Desriadi, S.Sos,M.Si (pembimbing I) (.....)
2. Rika Ramadhanti, S.IP,M,Si (pembimbing II) (.....)
3. Emilia Emharis, S.Sos.,MSi (Anggota) (.....)
4. Alsar Andri, S.Sos.,M.Si (Anggota) (.....)

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi
Dekan,



Rika Ramadhanti, S.IP,M,Si
NIDN:1030058402

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN HASIL KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : **AGMELIA EKA RAHAYU SANDRA**
NPM : **160411001**
Program Studi : **ADMINISTRASI NEGARA**
Perguruan Tinggi : **UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI**
Alamat : **Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah**

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tulisan yang saya buat atau karya ilmiah yang saya hasilkan dengan judul **Analisis Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi** merupakan hasil karya saya sendiri tidak melakukan kegiatan plagiasi atau meniru hasil skripsi orang lain.

Apabila terdapat dengan secara sengaja melakukan kegiatan plagiasi atau meniru hasil skripsi orang lain, maka saya dengan senang hati bersedia dituntut sesuai dengan prosedur dan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan keaslian hasil karya ilmiah atau skripsi ini dibuat dengan sungguh-sungguhnya dan dibuat dengan keadaan sadar serta tidak ada paksaan dari pihak manapun dan siapapun.

Teluk Kuantan, Agustus 2022



Agmelia Eka Rahayu Sandra

MOTTO

“Hanya ada dua pilihan untuk memenangkan kehidupan, keberanian atau keikhlasan.

Jika tidak berani, ikhlaslah menerimanya. Jika tidak ikhlas, beranilah mengubahnya.”

(Lenang Manggala)

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu”

(QS. AL-Baqarah : 216)

“Jangan jadikan pendidikan sebagai alat untuk mendapatkan harta, demi memperoleh uang untuk memperkaya dirimu.

Belajarlah supaya tidak menjadi orang bodoh dan dibodohi oleh orang”

(Ulilamrir Rahman)

KATA PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa bersyukur atas segala limpahan rahmat dan ridho yang telah diberikan oleh Allah SWT, dan dengan segala perjuangan saya hingga titik ini saya mempersembahkan karya ini untuk :

1. Kedua orang tua saya yaitu Ayahanda SUHENDRA dan Ibunda SAINI SRIPUR WATI. Hidup menjadi begitu mudah dan lancar ketika kita memiliki orang tua yang lebih memahami kita dari siapapun, dan kedua orang tua saya yang telah mengisi dunia saya dengan begitu banyak kebahagiaan. Terimakasih atas semua cinta yang telah Ayah dan Ibu berikan kepada saya, maaf apabila selama ini banyak menyusahkan.
2. Saudara dan keluarga saya, terima kasih atas segala dukungan dan semangat yang telah diberikan dalam situasi apapun.
3. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar, membimbing dan menasehati saya.
4. Teman seperjuangan Administrasi Negara 2016.

TelukKuantan, 22 September 2022

Penulis



Agmelia Eka Rahayu Sandra

160411001

KATA PENGANTAR

“Bismillahirrahmanirrahim”

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi”**. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan pendidikan pada jenjang strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

Dalam penulisan penelitian ini penulis menyadari masih ada kemungkinan kesalahan dan kekurangan sesuai dengan kemampuan penulis, walaupun penulis sudah berusaha semaksimal mungkin, karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi.

Pada penelitian ini penulis banyak mengambil dari berbagai sumber, referensi dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-sebesarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Bapak Dr. H. Nopriadi, S.K.M., M.Kes selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Ibu Rika Ramadhanti S.IP., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
3. Bapak Emilia Emharis, S. Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi.
4. Bapak Desriadi S.Sos., M.Si selaku Penasehat Akademis dan juga selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, serta memberikan dorongan semangat dan bantuan dalam proses pembimbingan Proposal ini.

5. Ibu Rika Ramadhanti S.IP., M.Si selaku Penasehat Akademis dan juga selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, serta memberikan dorongan semangat dan bantuan dalam proses pembimbingan Proposal ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar serta seluruh staff Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak memberikan tambahan ilmu, bantuan administrasi, dan bantuan lainnya dalam kelancaran studi peneliti.
7. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Suhendra, Ibunda Saini Sripur Wati. Serta adik tercinta Mikola Dwi Sandra dan Dirga Noupal Sandra yang senantiasa selalu mendoakan dan memberikan dukungan selama ini.
8. Semua pihak dan rekan-rekan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu. Terima kasih atas semangat dan kerja samanya.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini sangat jauh dari sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak yang membaca.

Teluk Kuantan, 22 September 2022

Penulis



Agmelia Eka Rahayu Sandra

160411001

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PEMERINTAH KELURAHAN SUNGAI JERING KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

**AGMELIA EKA RAHAYU SANDRA
160411001**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah di Kantor Lurah Sungai Jering yang mana pada pemerintahan kelurahan tersebut dirasa kinerjanya masih belum baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pemerintah kelurahan dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja menjadi penilaian awal berhasil tidaknya pemerintah kelurahan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Peneliti menemukan adanya pegawai di Kantor Lurah Sungai Jering tersebut tidak masuk kantor sesuai dengan jadwalnya, kurangnya komputer dan printer di Kantor Lurah tersebut sehingga menyebabkan kinerja yang kurang baik. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian kualitatif dan kuantitatif atau campuran yang mana penelitian kualitatif ini tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan informannya yaitu Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi, dan staf, sedangkan penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang bersifat angka dengan populasi dan sampelnya yaitu masyarakat kelurahan Sungai Jering. Teknik pengumpulan datanya menggunakan kuisioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa Kinerja pegawai kelurahan Sungai Jering yaitu cukup baik.

Kata Kunci: Kinerja, Pemerintah Kelurahan Sungai Jering.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE PERFORMANCE OF THE VILLAGE GOVERNMENT SUNGAI JERING KUANTAN TENGAH DISTRICT KUANTAN SINGINGI REGENCY

**AGMELIA EKA RAHAYU SANDRA
160411001**

The problem in this research is that in the Sungai Jering Village Head Office, the performance of the village administration is still not good. This study aims to find out how the performance of village government in carrying out their duties. Performance is a preliminary assessment of the success or failure of the village government in carrying out its duties. The formulation of the problem in this study is how the performance of the Sungai Jering Village Government, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. Researchers found that there were employees at the Sungai Jering Village Head Office who did not enter the office according to their schedule, the lack of computers and printers in the Lurah Office, causing poor performance. The type of research used in this research is qualitative and quantitative research or a mixture where this qualitative research is about descriptive research and tends to use analysis with the informants, namely the Village Head, Secretary of the Village Head, Section Head, and staff, while quantitative research is numerical research. with the population and sample, namely the community of Sungai Jering village. Data collection techniques using questionnaires, observations, interviews, and documentation. From the results of the study, it was concluded that the performance of Sungai Jering village employees was quite good.

Keywords: Performance, Village Government Sungai Jering.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| MOTTO | i |
| KATA PERSEMBAHAN | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 12 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 12 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 12 |
| 1.4.1 Aspek Teoritis..... | 13 |
| 1.4.2 Aspek Praktis | 13 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 14 |
| 2.1 Kajian Pustaka | 14 |
| 2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara | 14 |
| 2.1.2 Teori/Konsep Manajemen..... | 17 |
| 2.1.3 Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia | 20 |
| 2.1.4 Teori/Konsep Kinerja | 23 |
| 2.1.5 Teori/Konsep Pemerintah Kelurahan..... | 28 |
| 2.1.6 Teori/Konsep Organisasi | 30 |
| 2.2 Kerangka Penelitian | 33 |
| 2.3 Hipotesis Kerja..... | 34 |
| 2.4 Definisi Operasional | 35 |
| 2.5 Operasional Variabel | 38 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 40 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 40 |
| 3.2 Informan..... | 41 |
| 3.3 Sumber Data..... | 42 |
| 3.4 Fokus Penelitian | 43 |
| 3.5 Lokasi Penelitian..... | 43 |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data..... | 44 |
| 3.7 Metode Analisa Data..... | 46 |
| 3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian | 47 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN | 49 |
| 4.1 Sejarah Kelurahan | 49 |
| 4.2 Kondisi Wilayah..... | 49 |
| 4.3 Luas Wilayah | 50 |
| 4.4 Keadaan Penduduk..... | 51 |
| 4.5 Sosial Keagamaan | 51 |
| 4.6 Sarana Pendidikan..... | 52 |
| 4.7 Struktur Organisasi, Visi dan Misi Kelurahan | 53 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 55 |
| 5.1 Identitas Responden..... | 55 |
| 5.1.1 Responden Menurut Tingkat Umur | 55 |
| 5.1.2 Responden Menurut Tingkat Jenis Kelamin..... | 56 |
| 5.1.3 Responden Menurut Tingkat Pendidikan | 57 |
| 5.2. Hasil Penelitian Dan Pembahasan Penelitian..... | 59 |
| 5.2.1 Produktivitas | 59 |
| 5.2.2 Kualitas Pelayanan..... | 64 |
| 5.2.3 Responsivitas | 70 |
| 5.2.4 Responsibilitas | 75 |
| 5.2.5 Akuntabilitas | 80 |
| 5.3 Faktor Penghambat | 89 |
| 5.3.1 Faktor Intern | 89 |
| 5.3.2 Faktor Ekstern..... | 90 |

| | |
|--|-----------|
| 5.3.3 Perubahan yang telah dilakukan | 90 |
| BAB VI PENUTUP | 91 |
| 6.1 Kesimpulan | 91 |
| 6.2 Saran | 92 |
| DAFTAR PUSTAKA | 93 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel 1.1 Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Kinerja Pemerintahan Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi | 39 |
| Tabel 1.2 Jumlah Informan dan Sampel Penelitian Tentang Analisis Kinerja Pemerintahan Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi..... | 42 |
| Tabel 1.3 Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Analisis Kinerja Pemerintahan Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi | 48 |
| Tabel 1V.1 Luas Wilayah Kelurahan Sungai Jering dirinci menurut Lingkungannya..... | 50 |
| Tabel 1V.2 Jumlah Penduduk di Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi..... | 51 |
| Tabel 1V.3 Jumlah Sarana Ibadah dan Fasilitas Keagamaan Wilayah Kelurahan Sungai Jering | 52 |
| Tabel 1V.4 Sarana Pendidikan di Kelurahan Sungai Jering Kabupaten Kuantan Tengah Kecamatan Kuantan Singingi | 53 |
| Tabel V.1 Klasifikasi Responden Masyarakat Menurut Tingkat Usia..... | 55 |
| Tabel V.2 Klasifikasi Responden Pegawai Kelurahan Sungai Jering Menurut Tingkat Usia | 56 |
| Tabel V.3 Klasifikasi Responden Masyarakat Menurut Jenis Kelamin..... | 56 |
| Tabel V.4 Klasifikasi Responden Pegawai Kelurahan Sungai Jering Menurut Jenis Kelamin | 57 |
| Tabel V.5 Klasifikasi Responden Masyarakat Menurut Tingkat Pendidikan..... | 58 |
| Tabel V.6 Klasifikasi Responden Pegawai Kelurahan Sungai Jering Menurut Tingkat Pendidikan..... | 58 |

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel V.7 | Tanggapan Responden terhadap Kinerja yang dilakukan Pegawai di Kantor Kelurahan Sungai Jering..... | 59 |
| Tabel V.8 | Tanggapan Responden terhadap Pegawai Kelurahan Sungai Jering datang tepat waktu sesuai dengan standarnya | 61 |
| Tabel V.9 | Rekapitulasi terhadap Indikator Produktivitas Kinerja Pemerintah Kelurahan pada Kantor Kelurahan Sungai Jering..... | 63 |
| Tabel V.10 | Tanggapan Responden terhadap Pegawai Kelurahan Sungai Jering memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam melaksanakan tugasnya | 65 |
| Tabel V.11 | Tanggapan Responden terhadap Pegawai Kelurahan Sungai Jering memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan .. | 67 |
| Tabel V.12 | Rekapitulasi terhadap Indikator Kualitas Pelayanan Kinerja Pemerintah Kelurahan pada Kantor Kelurahan Sungai Jering..... | 69 |
| Tabel V.13 | Tanggapan Responden terhadap Pihak Pegawai Kelurahan Sungai Jering menanggapi bermacam-macam keluhan masyarakat..... | 71 |
| Tabel V.14 | Tanggapan Responden terhadap Pegawai Kelurahan Sungai Jering membantu masyarakat dalam mengadakan Sistem Keamanan Lingkungan di Kelurahan Sungai Jering | 72 |
| Tabel V.15 | Rekapitulasi terhadap Indikator Responsivitas Kinerja Pemerintah Kelurahan pada Kantor Kelurahan Sungai Jering..... | 74 |
| Tabel V.16 | Tanggapan Responden terhadap pihak Pegawai Kelurahan Sungai Jering melaksanakan kegiatan Kelurahan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi..... | 76 |
| Tabel V.17 | Tanggapan Responden terhadap Pegawai Kelurahan Sungai Jering melaksanakan kinerjanya sesuai dengan tugas pokoknya .. | 77 |
| Tabel V.18 | Rekapitulasi terhadap Indikator Responsibilitas Kinerja Pemerintah Kelurahan pada kantor Kelurahan Sungai Jering..... | 79 |
| Tabel V.19 | Tanggapan Responden terhadap Pihak Pegawai Kelurahan Sungai Jering bertanggung jawab terhadap pekerjaanya | 80 |

| | |
|--|----|
| Tabel V.20 Tanggapan Responden terhadap Pegawai Kelurahan Sungai Jering ketika melakukan kinerja Pegawai Kelurahan Sungai Jering melaksanakannya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan | 82 |
| Tabel V.21 Rekapitulasi terhadap Indikator Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Kelurahan pada Kantor Kelurahan Sungai Jering | 84 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| Gambar II.1 Kerangka Pemikiran Analisis Kinerja Pemerintahan Kelurahan Sungai Jering Kabupaten Kuantan Tengah Kecamatan Kuantan Singingi | 34 |
| Gambar IV.1 Struktur Organisasi Kelurahan Sungai Jering Kecamatan KuantanTengah Kabupaten Kuantan Singingi | 54 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|------------|---|
| Lampiran 1 | Daftar Wawancara 95 |
| Lampiran 2 | Daftar Kuisisioner 98 |
| Lampiran 3 | Dokumentasi Penelitian 103 |
| Lampiran 4 | Transkrip hasil wawancara..... 107 |
| Lampiran 5 | Surat Permohonan Pelaksanakan Riset..... 111 |
| Lampiran 6 | Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian 112 |
| Lampiran 7 | Catatan Bimbingan Skripsi 113 |
| Lampiran 8 | Riwayat Hidup Peneliti..... 115 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya kinerja menekankan apa yang dihasilkan dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan atau apa yang keluar (*out-come*). Bila diperhatikan lebih lanjut apa yang terjadi dalam sebuah pekerjaan atau jabatan adalah suatu proses yang mengolah *in-put* menjadi *out-put* (hasil kerja). Penggunaan indikator kunci untuk mengukur hasil kinerja individu, bersumber dari fungsi-fungsi yang diterjemahkan dalam kegiatan/tindakan dengan landasan standar yang jelas dan tertulis. Mengingat kinerja mengandung komponen kompetensi dan produktifitas hasil, maka hasil kinerja sangat tergantung pada tingkat kemampuan individu dalam pencapaiannya, terutama tujuan organisasi.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektivitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada seseorang karyawan dalam suatu organisasi.

Pengembangan sumber daya manusia sangat dibutuhkan kedudukan dan peranannya untuk melanjutkan dan menyelesaikan tugas-tugas pemerintah dan melanjutkan pembangunan dalam rangka untuk mencapai kesejahteraan

masyarakat, serta mencapai tujuan nasional. Untuk mewujudkan dan mencapai tujuan nasional tersebut, maka dibutuhkan pegawai yang disiplin, bersemangat, dan bekerja penuh dengan tanggung jawab serta mengabdikan kepada masyarakat dan negara. Hal ini menunjukkan begitu pentingnya peranan sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan pembangunan nasional. Dalam pencapaian tujuan pembangunan, pegawai merupakan unsur penggerak utama yang terlibat dalam mekanisme pembangunan dan sistem pemerintahan. Untuk kepentingan tersebut, sangat dibutuhkan perhatian pemerintah terhadap kinerja pegawai.

Kinerja pegawai adalah merupakan sejauh mana pegawai tersebut dapat melaksanakan tugas dengan baik dalam arti kata pelaksanaan tersebut sesuai dengan rencana, sehingga diperoleh hasil yang memuaskan untuk tercapainya kinerja pegawai dengan baik. Maka pegawai dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu melaksanakan tugas sebagai aparatur pemerintah sesuai dengan tugas yang dibebankan. Oleh karena itu, agar mempunyai kinerja yang baik, seseorang harus memiliki keinginan yang tinggi untuk mengerjakan serta mengetahui pekerjaannya. Dengan kata lain kinerja individu dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja itu sendiri adalah perasaan individu terhadap pekerjaannya.

Manajemen kinerja memberikan manfaat bukan hanya bagi organisasi, tetapi juga manajer, dan individu. Manfaat manajemen kinerja bagi organisasi antara lain adalah dalam menyesuaikan tujuan organisasi dengan tujuan tim dan individu, memperbaiki kinerja, memotivasi pekerja, meningkatkan komitmen, mendukung nilai-nilai inti, memperbaiki proses

pelatihan dan pengembangan, meningkatkan dasar keterampilan, mengusahakan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan, mengusahakan basis perencanaan karier, membantu menahan pekerja terampil untuk tidak pindah, mendukung inisiatif kualitas total dan pelayan pelanggan, dan mendukung perubahan budaya.

Penilaian kinerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan manajemen penilai untuk menilai kinerja tenaga kerja dengan cara membandingkan kinerja atas kinerja dengan uraian/deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu biasanya setiap akhir tahun. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengukur kinerja masing-masing tenaga kerja dalam mengembangkan kualitas kerja, pembinaan selanjutnya, tindakan perbaikan atas pekerjaan yang kurang sesuai deskripsi pekerjaan, serta untuk keperluan yang berhubungan dengan masalah ketenagakerjaan lainnya.

Unsur penilaian terhadap Kinerja Pegawai, pertama yaitu penggunaan tenaga kerja yang efektif dan terarah merupakan kunci dari peningkatan kinerja pegawai, sehingga dibutuhkan kebijaksanaan perusahaan melalui penerapan struktur organisasi yang baik didalam menggerakkan tenaga kerja tersebut agar mau bekerja lebih produktif sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kedua yaitu prestasi kerja, hasil prestasi kerja pegawai, baik kualitas maupun kuantitas menjadi tolak ukur kinerja. Dimana Kualitas merupakan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan berupa hasil kerja dalam bentuk kerapian, ketelitian dan keterkaitan hasil tidak mengabaikan volume pekerjaan didalam mengerjakan pekerjaan. Sedangkan Kuantitas merupakan volume kerja yang

dihasilkan dalam kondisi normal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya beban kerja dan keadaan yang didapat atau dialami pekerja selama bekerja. Ketiga yaitu kerja sama, diukur dari kesediaan pegawai/karyawan dalam berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain secara vertikal dan horizontal sehingga hasil pekerjaannya akan semakin baik. Kelima yaitu tanggung jawab, kesediaan karyawan dalam mempertanggungjawabkan pekerjaan dan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang dipergunakan, serta perilaku kerjanya.

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh lurah yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui camat. Lurah diangkat oleh Bupati atas usul camat dari Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah dibawah camat, yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Kedudukan dan Tugas Pokok Kelurahan :

1. Ketentuan umum

- 1) Lurah adalah Kepala Kelurahan.
- 2) Lurah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
- 3) Lurah melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan Bupati.

- 4) Urusan pemerintahan disesuaikan dengan kebutuhan kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisien dan peningkatan akuntabilitas.
- 5) Pelimpahan urusan pemerintahan disertai dengan sarana dan prasarana, pembiayaan dan personil.
- 6) Pelimpahan urusan pemerintahan ditetapkan dalam peraturan Bupati dengan berpedoman pada peraturan Menteri.

2. Tugas Pokok

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintah kelurahan.

- 1) Melaksanakan pengangkatan dan pemberhentian aparat pemerintah kelurahan.
- 2) menyelenggarakan pendaftaran atau pencacatan penduduk termasuk orang asing
- 3) Melaksanakan himbauan atau pemberitahuan tentang konflik yang terjadi kepada masyarakat

2. Pemberdayaan masyarakat.

- 1) Penyediaan pelayanan pengurusan surat izin usaha.
- 2) Penampungan aspirasi ekonomi di masyarakat kelurahan dengan melakukan musyawarah.
- 3) membina perekonomian masyarakat. pertanian, perindustrian, perdagangan, koperasi unit desa, perkreditan dan lembaga-lembaga arisan.

3. Pelayanan masyarakat.

Tugas masing-masing Kepala Seksi dibidang pelayanan yaitu :

1) Kepala Seksi Pemerintahan

Jenis Pelayanannya : Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengantar Keterangan Pindah, Surat Tanah, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Berdomisili, Pengantar Keterangan Kelahiran, Legalisir Surat Pengantar Ahli Waris, Surat Keterangan tidak Mampu.

2) Kepala Seksi Pembangunan

Jenis Pelayanannya : Surat Keterangan belum Memiliki Rumah, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Penghasilan

3) Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Jenis Pelayanannya : Surat Pengantar Pendetang Baru, SKCK.

(1) Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.

1) Mengadakan siskamling atau sistem keamanan lingkungan

2) Pembinaan lingkungan RT/RW

3) Mediasi kepada masyarakat kelurahan apabila ada konflik

4. Pemeliharaan prasarana dan sarana dan fasilitas pelayanan umum.

1) pemeliharaan prasarana dan sarana dikantor contohnya pemeliharaan komputer, pemeliharaan kantor kelurahan, pemeliharaan teknologi-teknologi kantor, pemeliharaan meja dan kursi, dan pemeliharaan aset-aset milik daerah di kelurahan

5. Pembinaan lembaga kemasyarakatan.

1) Terlibat aktif dalam organisasi kepemudaan, memfasilitasi kegiatan kepemudaan, kegiatan wirid dan organisasi kemasyarakatan lainnya

- 2) Melakukan kegiatan penyuluhan, kursus, pelatihan dan pendidikan, contohnya penyuluhan dari kegiatan posyandu, dan pelatihan untuk kegiatan kelompok tani dalam bidang kelapa sawit dan getah karet.

Pembentukan Kelurahan yaitu :

- 1) Kelurahan dibentuk di wilayah kecamatan.
- 2) Pembentukan kelurahan sebagaimana dimaksud diatas dapat berupa penggabungan beberapa kelurahan atau bagian kelurahan bersandingan, atau pemekaran dari satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih.
- 3) Pembentukan kelurahan sebagaimana dimaksud diatas harus sekurang-kurangnya memenuhi syarat yaitu : jumlah penduduk, luas wilayah, bagian wilayah kerja, sarana dan prasarana pemerintahan.
- 4) Kelurahan yang kondisi masyarakat dan wilayahnya tidak lagi memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud diatas dapat dihapuskan atau digabung.
- 5) Pemekaran dari satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih dapat dilakukan setelah mencapai paling sedikit lima tahun penyelenggaraan pemerintah kelurahan.
- 6) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan, penghapusan dan penggabungan kelurahan sebagaimana dimaksud, diatur dengan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota dengan berpedoman pada Peraturan Menteri.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 48 Tahun 2016, kewenangan kelurahan yaitu :

1. Kepala Kelurahan

Mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan dalam wilayah kelurahan. Berdasarkan Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 48 Tahun 2016, Kepala Kelurahan mempunyai tugas :

- 1) Membantu camat dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
- 2) Pelaksanaan kegiatan pemerintah kelurahan.
- 3) Pemberdayaan masyarakat.
- 4) Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- 5) Pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum.
- 6) Pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Kepala Kelurahan mempunyai fungsi antara lain yaitu :

1. Pelaksanaan sebagian kewenangan Pemerintahan yang dilimpahkan.
2. Pembinaan lingkungan RT dan RW.
3. Pelaksanaan usaha dalam rangka peningkatan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat.
4. Pelaksaan kegiatan dalam rangka pembinaan ketentraman dan ketertiban Kelurahan.
5. Menyusun program pembinaan Administrasi Ketatausahaan dan rumah tangga lainnya.

2. Sekretaris Kelurahan

Mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan pembinaan administrasi pemerintahan kelurahan dan memberikan pelayanan staf kepada kepala kelurahan.

Uraian tugasnya yaitu :

1. Merumuskan dan melaksanakan pembinaan administrasi pemerintahan kelurahan.
2. Merumuskan dan melaksanakan pemberian pelayanan staf kepada kepala Kelurahan.
3. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan data dalam rangka penyusunan laporan penyelenggaraan pemerintah Kelurahan.
4. Merumuskan dan melaksanakan tugas dan fungsi kepala kelurahan apabila Kepala Kelurahan apabila Kepala Kelurahan berhalangan melaksanakan tugas.
5. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kelurahan.

3. Kepala Seksi Pemerintahan

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Kelurahan dibidang pemerintahan. Uraian tugasnya yaitu :

1. Merumuskan dan melaksanakan serta mempersiapkan ketentuan-ketentuan tentang pengangkatan dan pemberhentian aparat pemerintah kelurahan.
2. Merumuskan dan melaksanakan serta menyelenggarakan pendaftaran atau pencacatan penduduk termasuk orang asing.
3. Merumuskan dan melaksana serta mengumpulkan data pengembangan dan kegiatan kelurahan.

4. Merumuskan dan melaksanakan penyelenggaraan kerjasama antar kelurahan
5. Merumuskan dan melaksanakan serta mengumpulkan data dan mempersiapkan laporan tentang kegiatan dan pelaksanaan pemilihan umum.

4. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Kelurahan di bidang pembangunan. Uraian tugasnya yaitu :

1. Merumuskan dan melaksanakan serta membina, mendorong dan mengembangkan perekonomian masyarakat, pertanian, perindustrian, perdagangan, koperasi unit desa, perkreditan dan lembaga-lembaga arisan.
2. Merumuskan dan melaksanakan serta mendorong peningkatan hasil perekonomian dan kegiatan industri rumah tangga (*home industri*).
3. Merumuskan laporan usaha perekonomian, pertanian, perindustrian, perdagangan, koperasi unit desa dan lembaga-lembaga arisan.
4. Merumuskan dan melaksanakan serta mengumpulkan, memelihara dan mengolah data pembangunan kelurahan.
5. Merumuskan dan melaksanakan serta mengadakan pengendalian administrasi pelaksanaan pembangunan kelurahan yang dibiayai dengan bantuan pemerintah, swadaya masyarakat dan usaha-usaha lainnya.
6. Merumuskan dan melaksanakan serta menyiapkan perumusan naskah evaluasi dan penyusunan laporan perkembangan perekonomian kelurahan dan pelaksanaan pembangunan kelurahan.

5. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian Kepala Kelurahan dibidang ketentraman dan ketertiban. Uraian tugasnya yaitu :

1. Merumuskan dan melaksanakan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
2. Merumuskan dan melaksanakan, mengikuti, mengumpulkan dan mempersiapkan laporan tentang peristiwa-peristiwa yang menyangkut ketentraman dan ketertiban umum.
3. Merumuskan dan melaksanakan serta mengumpulkan dan mempersiapkan data dalam rangka pembinaan pertahanan sipil.
4. Merumuskan dan melaksanakan, mengikuti, mengumpulkan data dan menyusun laporan tentang pelanggaran Peraturan Daerah dan Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ada beberapa faktor yang menghambat kurang maksimalnya kinerja di Kantor Lurah Sungai Jering :

- 1) Belum memadainya sarana dan prasarana untuk melaksanakan kegiatan, seperti kurangnya komputer yang membuat kerja para pegawai tidak efektif dan efisien.
- 2) Masih banyaknya keluhan masyarakat karena dalam melaksanakan kegiatan kurangnya disiplin para pegawai, contohnya pegawai di Kantor Lurah Sungai Jering tersebut tidak masuk kantor sesuai dengan jadwalnya, yang mana kantor buka atau melayani masyarakat ketika pukul 10.00 WIB, seharusnya

kantor sudah dibuka pada pukul 08.00 WIB. Selanjutnya permasalahan kinerjanya yaitu :

1. Pencatatan kependudukan termasuk orang asing belum adanya data yang terbaru
2. Dalam melaksanakan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di Kelurahan Sungai Jering belum terlaksana, contohnya tidak berjalannya sistem keamanan lingkungan atau siskamling
3. Pemeliharaan fasilitas pelayanan contohnya komputer dan printer yang rusak

Dari berbagai permasalahan yang disebutkan diatas, sehingga yang mana pada permasalahan ini bisa diambil untuk judul penelitian yaitu **“Analisis Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi?

1.3 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan bisa berguna untuk penelitian Ilmu Administrasi Negara, khususnya dibidang kinerja yang berhubungan dengan Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

1.4.2 Aspek Praktis

Secara Praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam bentuk bacaan untuk memperkaya wawasan setiap individu yang membaca hasil penelitian ini, dan menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti lainnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara

Pengertian Administrasi Negara secara umum adalah suatu pengaturan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah/aparatur negara agar tujuan Negara dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Istilah Administrasi Negara dapat dibagi kedalam dua bentuk yakni Administrasi dan Negara. Administrasi secara etimologis berasal dari bahasa Yunani yaitu *Administrare* yang berarti melayani, membantu. Sedangkan dalam bahasa Inggris, menggunakan istilah *Administration* yang berarti melayani. Sedangkan Negara secara etimologis berasal dari dari bahasa Inggris yaitu *state* yang artinya dalam bahasa Latin yaitu keadaan yang tegak dan tetap atau sesuatu yang memiliki sifat yang tegak dan tetap atau yang sering disebut *station* yang berarti kedudukan.

Administrasi Negara adalah suatu sistem yang dibuat sedemikian rupa untuk mengatur proses pengelolaan organisasi masyarakat sehingga dapat berjalan dengan baik. Dalam bahasan ilmu sosial yang ada pada administrasi negara, terdapat tiga elemen penting yaitu lembaga legislatif, yudikatif, dan eksekutif.

Selain itu, ilmu administrasi negara juga membahas mengenai kebijakan publik, administrasi pembangunan, tujuan negara, dan etika yang mengatur penyelenggara negara.

Pengertian administrasi negara menurut para ahli:

1. Menurut M.E.Dimock dan G.O Dimock

Mengatakan bahwa Administrasi Negara merupakan suatu bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan yang lebih luas, yaitu suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari suatu keluarga hingga Perserikatan Bangsa-Bangsa disusun, digerakkan dan dikemudikan.

2. Menurut Prajudi Atmosudirjo

Menurut Prajudi Atmosudirjo mengatakan bahwa administrasi negara merupakan suatu fungsi yang tertentu untuk mengendalikan, menggerakkan, mengembangkan dan mengarahkan suatu organisasi yang dijalankan oleh administrator, dibantu oleh bawahannya, terutama manajer dan staff.

3. Menurut Dwight Waldo,

Menurut Dwight Waldo mengatakan bahwa administrasi negara mengandung dua pengertian, yaitu: administrasi negara adalah organisasi dan manajemen dari manusia dan benda guna mencapai tujuan-tujuan pemerintah, selanjutnya mengatakan bahwa administrasi negara adalah suatu seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara.

Menurut Ali (2011:19), “Secara terminologi Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi oleh awalan pe dan akhiran an pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya keteraturan dan pengaturan sebab yang menjadi sasaran dan penguasaan, pengelolaan dan apalagi pengaturan dinamikanya. Mengurus dan pengurusan diarahkan pada penciptaan keteraturan sebab pengurusan yang teratur menghasilkan pencapaian tujuan yang tepat atau pada tujuan yang diinginkan. Mengatur dan pengaturan tentunya

diarahkan pada penciptaan keteraturan. Jika mengatur diarahkan pada penciptaan ketertiban. Demikian pula dengan mengelola dan pengelolaan. Jika mengelola diarahkan pada kegiatan yang berlangsung secara holistik (keseluruhan), maka pengelolaan diarahkan pada pengaturan yang bersifat menyeluruh baik yang dilakukan atas dasar pengaruh maupun penggerakan yang dilakukan secara holistik dalam pengertian kegiatan yang meliputi kegiatan berpikir dan tindakan nyata baik berkaitan dengan tercapainya keinginan dari hasil dengan apa yang diinginkan. Dalam pengertian-pengertian inilah, terminology administrasi secara substansi mengandung arti keteraturan dan pengaturan”.

Menurut Sondang P.Siagian (dalam syafii, 2016:5) Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Nawawi (dalam syafii, 2016:5) Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut The Liang Gie (dalam Syafii, 2016:4) Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam melakukan kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Dalam kegiatannya Henry Fayol (dalam Anggara, 2012:144) memisahkan fungsi administrasi kedalam lima aspek pokok yang penting yaitu :

1. Merencanakan

2. Mengorganisasikan
3. Memimpin
4. Melaksanakan pengorganisasian
5. Melaksanakan pengawasan

Hubungan Administrasi Negara dengan kinerja adalah sama-sama melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dimana kinerja merupakan hasil kerja suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.2 Teori/Konsep Manajemen

Manajemen merupakan unsur utama dalam sebuah organisasi. Organisasi bisa dikatakan berhasil, apabila sudah mengatur anggota-anggotanya untuk menjalankan tugasnya masing-masing.

Menurut Stoner (dalam Tohardi, 2002:10) menyatakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para organisasi serta penggunaan sumber daya lain yang ada dalam organisasi, guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Terry (2010:16) manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Menurut Hasibuan (2012:1) menyatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Prajudi (dalam syafiie, 2010:49) manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan dari semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu tujuan kerja yang tertentu. Sedangkan menurut George Terry (2010:49) manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia lainnya.

Menurut Bittle (dalam silalahi, 2011) dalam tataran praktir pengertian manajemen dibagi kedalam beberapa defenisi, antara lain bahwa manajemen menentukan kerja tim, delegasi, dan hasil. Manajemen mengakui potensi intuitif , keterampilan subyektif dalam proses manajemen dan pertumbuhan pentingnya pengetahuan yang teruji sebagai satu petunjuk untuk keputusan dan tindakan manajerial. Disisi lain, manajemen didefenisikan sebagai suatu badan pengetahuan yang dapat di ajarkan, diperlukan untuk pelajaran sekolah, lembaga dan institusi-institusi. Manajemen adalah apa yang manajer kerjakan dalam pelaksanaan peranan mereka sebagai manajer.

Menurut Schemerhorn (dalam Edison,dkk 2017:6) terdapat 4 fungsi manajemen yaitu :

1. Perencanaan, perencanaan adalah fungsi manajemen yang sangat penting sebab apa yang dideskripsikan dalam perencanaan merupakan sebuah keputusan, arah kebijaksanaan dan harapan yang harus diraih. Dalam menyusun perencanaan perlu dilakukan dengan cermat melalui pengamatan lingkungan dan keterlibatan semua level strategis yang ada

dalam organisasi, sehingga menghasilkan keputusan-keputusan yang terbaik, dan sinergi dari masing-masing bagian dalam mewujudkan tujuan organisasi.

2. Pengorganisasian, setelah perencanaan ditetapkan menjadi sebuah keputusan, maka pemimpin sesuai dengan kewenangannya melakukan pengorganisasian. Dimana direksi melakukan otorisasi pekerjaan dan alokasi biaya secara keseluruhan, pemimpin ditingkat unit bisnis membagi tugas pada para manajer, sedangkan manajer mengatur dan mengalokasikan pekerjaan pada tingkat operasional dan teknis
3. Memimpin, fungsi memimpin diantaranya adalah mengarahkan dan menggerakkan bawahannya sesuai dengan tingkat kewenangannya. Fungsi memimpin juga untuk memberikan inspirasi, motivasi, dan menyatukan kekuatan bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik, termasuk melakukan fungsi koordinasi, komunikasi dan pengawasan.
4. Pengendalian, Fungsi pengendalian bertujuan untuk memastikan bahwa proses telah berjalan sesuai dengan rencana dan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Tujuan lainnya adalah untuk membantu manajemen dalam mengambil tindakan korektif, atau melakukan analisis ulang perencanaan untuk menetapkan tujuan dan sasaran baru atau untuk melanjutkan pekerjaan pada tujuan yang belum terpenuhi.

Secara Umum dapat dikemukakan bahwa manajemen adalah suatu keahlian untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi penggunaan sumber

daya secara efektif serta efisien dalam rangka mencapai suatu tujuan. Jadi manajemen merupakan proses perencanaan dan pelaksanaan kegiatan guna mencapai tujuan organisasi dan bekerja sama dengan orang lain serta sumber daya yang dimiliki organisasi tersebut. Menurut *Encyclopedia of the Social Science*, dikatakan bahwa manajemen adalah suatu proses pelaksanaan suatu tujuan tertentu diselenggarakan dan diawasi yang harus mampu mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

2.1.3 Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen adalah proses pendayagunaan seluruh sumber daya yang dimiliki organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses dimaksud melibatkan organisasi, arahan, koordinasi, dan evaluasi orang-orang guna mencapai tujuan yang ditetapkan tersebut (Sinamora, 2001). Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Manajemen Sumber Daya Manusia juga menyangkut desain pekerjaan, perencanaan pegawai, seleksi dan penempatan, pengembangan pegawai, pengelolaan karier, kompensasi, evaluasi kinerja pengembangan tim kerja, sampai dengan masa pensiun.

Manajemen Sumber Daya Manusia dapat didefinisikan sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu. Selanjutnya dikehendaki bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, pelaksanaan

dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2001).

Pada hakikatnya, Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan gerakan pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial dan sangat dominan pada setiap organisasi. Oleh sebab itu, Manajemen Sumber Daya Manusia adalah keseluruhan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap kegiatan seleksi, pelatihan, penempatan, pemberian kompensasi, pengembangan, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan sumber daya manusia untuk tercapainya berbagai tujuan individu, masyarakat, pelanggan pemerintah dan organisasi yang bersangkutan (Sihotang, 2007).

Menurut Hasibuan (2013:6) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Nawawi (2011:19), “Manajemen sumber daya manusia mengandung pengertian yang erat kaitannya dengan pengelolaan sumber daya manusia atau pegawai dalam perusahaan. Sumber daya manusia dapat juga disebut sebagai personil. Tenaga kerja, pekerja, karyawan, potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya, atau potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal non material dalam organisasi berbisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan nonfisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi”.

Manajemen Sumber Daya Manusia juga menyangkut desain sistem perencanaan, penyusunan pegawai, pengembangan pegawai, pengelolaan karier, evaluasi kinerja, kompensasi pegawai dan hubungan ketenaga kerjaan yang baik. Manajemen Sumber Daya Manusia melibatkan semua keputusan dan praktik manajemen yang mempengaruhi secara langsung sumber daya manusianya. Sementara itu, manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan organisasi, pegawai dan masyarakat. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penerapan secara tepat dan efektif dalam proses rekrutmen, pendayagunaan, pengembangan dan pemeliharaan personil yang dimiliki sebuah organisasi secara efektif untuk mencapai tingkat pendayagunaan sumber daya manusia yang optimal oleh organisasi tersebut dalam mencapai tujuan-tujuannya.

Manajemen Sumber Daya Manusia mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah-masalah sebagai berikut:

- 1) Menetapkan jumlah, kualitas dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*, *job recruitment*, dan *job evaluation*.
- 2) Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan *the right man in the right place and the right man in the right place* (menempatkan karyawan pada tempat dan kedudukan yang tepat).
- 3) Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian.

- 4) Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
- 5) Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
- 6) Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.
- 7) Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
- 8) Melaksanakan pendidikan, latihan dan penilaian produktivitas karyawan.
- 9) Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangonnya.

Hubungan Manajemen Sumber Daya Manusia dengan Kinerja adalah sama-sama untuk mencapai tujuan individu maupun organisasi dengan mempergunakan bantuan orang lain.

2.1.4 Teori/Konsep Kinerja

Secara Etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2007) bahwa istilah kinerja dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Lebih lanjut Mangkunegara (2007) menyatakan bahwa pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Menurut Nawawi (2004) menyatakan bahwa, “kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/material maupun non fisik/non material.

Menurut Simanjuntak (2005), “kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu, kinerja individu sebagai tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu”.

Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja sumber daya manusia, untuk itu setiap perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Budaya organisasi yang tumbuh dan terpelihara dengan baik akan mampu mengacu organisasi ke arah perkembangan yang lebih baik. Disisi lain, kemampuan pemimpin dalam menggerakkan dan memberdayakan pegawainya akan mempengaruhi kinerja. Prestasi kerja pada umumnya dipengaruhi oleh kecapakan, keterampilan, pengalaman, dan kesungguhan kerja dari tenaga kerja yang bersangkutan.

Amstrong dan Baron mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi (Amstrong dan Baron, 1998:15). Lebih jauh Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi.

Pengertian Kinerja, Definisi Teori, Pengukuran dan Penilaian Sementara itu menurut Bernaden dan Russel, sebagaimana dikutip oleh Gomes, Faustino Cardoso (2000). Kinerja diartikan sebagai ”Catatan *outcome* yang dihasilkan dari

fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan karyawan selama suatu periode waktu tertentu.”

Untuk mengukur kinerja, dapat digunakan beberapa ukuran kinerja. Beberapa ukuran kinerja yang meliputi; kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan tentang pekerjaan, kemampuan mengemukakan pendapat, pengambilan keputusan, perencanaan kerja dan daerah organisasi kerja. Ukuran prestasi yang lebih disederhana terdapat tiga kriteria untuk mengukur kinerja, pertama; kuantitas kerja, yaitu jumlah yang harus dikerjakan, kedua, kualitas kerja, yaitu mutu yang dihasilkan, dan ketiga, ketepatan waktu, yaitu kesesuaiannya dengan waktu yang telah ditetapkan.

Penilaian kinerja karyawan atau dikenal dengan istilah “*Performance appraisal*”, menurut pendapat Leon C. Megginson, sebagaimana dikutip Mangkunegara, Anwar Prabu adalah ”Suatu proses yang digunakan majikan untuk menentukan apakah seorang pegawai melakukan pekerjaannya sesuai dengan yang dimaksudkan.” Penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian adalah proses penaksiran atau penentuan nilai, kualitas, atau status dari beberapa objek, orang ataupun sesuatu.

Berdasarkan pendapat dua ahli di atas, maka dapat dikatakan bahwa penilaian kinerja adalah suatu proses penilaian kinerja pegawai yang dilakukan pimpinan perusahaan secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Pemimpin perusahaan yang menilai kinerja pegawai, yaitu atasan pegawai langsung, dan atasan tak langsung. Disamping itu pula, kepala bagian

personalia berhak pula memberikan penilaian prestasi terhadap semua pegawainya sesuai dengan data yang ada di bagian personalia. M. Manulang (1998 : 106), mengemukakan kinerja pegawai atau produktivitas kerja dapat dilihat dari :

- 1) Kualitas hasil pekerjaan
- 2) Kuantitas hasil pekerjaan
- 3) Penyesuaian diri
- 4) Kehadiran (absensi)

Menurut Mangkuprawira dan Vitalaya (2007), “menyatakan bahwa penilaian kinerja yang dilakukan dalam suatu organisasi haruslah mengikuti standar kinerja yang telah ditetapkan, dimana pengukuran kinerja tersebut memberikan umpan balik yang positif kepada pegawai”.

Menurut Dessler (2007) ada lima faktor dalam penilaian kinerja yang populer, yaitu :

1. Prestasi pekerjaan, meliputi : akurasi, ketelitian, keterampilan, dan penerimaan keluaran.
2. Kualitas pekerjaan, meliputi : volume keluaran dan kontribusi.
3. Kepemimpinan yang diperlukan, meliputi : membutuhkan saran, arahan atau perbaikan.
4. Kedisiplinan, meliputi : kehadiran, sanksi, dapat dipercaya/diandalkan dan ketepatan waktu.
5. Komunikasi, meliputi : hubungan antar pegawai maupun dengan pimpinan, media komunikasi.

Untuk meningkat kinerja pegawai, berarti menuntut kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, guna untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan dalam organisasi. Disamping itu etos kerja dan disiplin dari pegawai sangat dituntut peningkatannya, sehingga waktu yang diberikan dalam melaksanakan pekerjaan bisa berjalan secara efektif. Indikator untuk mengukur kinerja yaitu:

1. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah 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 sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian

Merupakan tingkat seseorang 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.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut simanjuntak (2005) yaitu :

1. Kualitas dan kemampuan pegawai. Yaitu hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan/pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental, dan kondisi fisik pegawai.
2. Sarana pendukung, yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan kerja, teknologi) dan hal-hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai (upah/gaji, jaminan sosial, keamanan kerja)
3. Supra sarana, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan industrial manajemen

2.1.5 Teori/Konsep Pemerintah Kelurahan

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh lurah yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui camat. Lurah diangkat oleh Bupati atas usul camat dari Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah dibawah camat, yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri. 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. Kedudukan dan Tugas

Pokok Kelurahan :

1) Ketentuan umum

(2) Lurah adalah Kepala Kelurahan.

(3) Lurah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

(4) Lurah melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan Bupati.

(5) Urusan pemerintahan disesuaikan dengan kebutuhan kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisien dan peningkatan akuntabilitas.

(6) Pelimpahan urusan pemerintahan disertai dengan sarana dan prasarana, pembiayaan dan personil.

(7) Pelimpahan urusan pemerintahan ditetapkan dalam peraturan Bupati dengan berpedoman pada peraturan Menteri.

2) Tugas Pokok

(1) Pelaksanaan kegiatan pemerintah kelurahan.

(2) Pemberdayaan masyarakat.

(3) Pelayanan masyarakat.

(4) Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.

(5) Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.

(6) Pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Pembentukan Kelurahan yaitu :

- 7) Kelurahan dibentuk di wilayah kecamatan.
- 8) Pembentukan kelurahan sebagaimana dimaksud diatas dapat berupa penggabungan beberapa kelurahan atau bagian kelurahan bersandingan, atau pemekaran dari satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih.
- 9) Pembentukan kelurahan sebagaimana dimaksud diatas harus sekurang-kurangnya memenuhi syarat yaitu : jumlah penduduk, luas wilayah, bagian wilayah kerja, sarana dan prasarana pemerintahan.
- 10) Kelurahan yang kondisi masyarakat dan wilayahnya tidak lagi memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud diatas dapat dihapuskan atau digabung.
- 11) Pemekaran dari satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih dapat dilakukan setelah mencapai paling sedikit lima tahun penyelenggaraan pemerintah kelurahan.
- 12) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan, penghapusan dan penggabungan kelurahan sebagaimana dimaksud, diatur dengan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota dengan berpedoman pada Peraturan Menteri.

2.1.6 Teori/Konsep Organisasi

Organisasi berasal dari kata organ (sebuah kata dalam bahasa Yunani) yang berarti alat. Oleh karena itu dapat didefinisikan organisasi sebagai sebuah wadah yang memiliki multi peran dan didirikan dengan tujuan mampu memberikan serta mewujudkan keinginan berbagai pihak dan tak terkecuali kepuasan bagi pemiliknya. Stephen P. Robbins mendefinisikan organisasi adalah kesatuan (entity) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang

relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Teori atau ilmu perilaku organisasi pada hakikatnya mendasarkan kajiannya pada ilmu perilaku itu sendiri, yang dikembangkan dengan pusat perhatiannya pada tingkah laku manusia dalam organisasi. Dengan demikian, kerangka dasar teori perilaku organisasi ini didukung oleh dua komponen pokok, yakni individu-individu yang berperilaku dan organisasi formal sebagai wadah perilaku tersebut.

Jadi, perilaku organisasi adalah suatu studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam organisasi atau suatu kelompok tersebut. Aspek pertama meliputi pengaruh organisasi terhadap manusia, sedangkan aspek kedua pengaruh manusia terhadap organisasi. Pengertian ini sesuai dengan rumusan Kelly dalam bukunya *Organization Behavior* yang menjelaskan bahwa perilaku organisasi didalamnya terdapat interaksi dan hubungan antara organisasi di satu pihak dan perilaku individu di lain pihak. Kesemuanya ini memiliki tujuan praktis yaitu untuk mengarahkan perilaku manusia kepada upaya-upaya pencapaian tujuan.

Menurut Weber (dalam silalahi 2011:124), “organisasi merupakan tata hubungan sosial, dimana setiap individu melakukan kerja sama melakukan proses interaksi dengan individu lainnya”.

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

Menurut James D. Mooney (dalam syafiie 2010:51), “organisasi adalah sebagai bentuk seperti perserikatan orang-orang untuk mencapai tujuan bersama”.

Menurut Syafiie (2010:52), “organisasi merupakan wadah atau tempat terselenggaranya administrasi yang didalamnya terdapat hubungan antar individu maupun kelompok, baik dalam organisasi itu sendiri maupun keluar yang setiap anggotanya saling bekerja sama untuk melaksanakan tugas masing-masing”.

Menurut Weber yang dikutip oleh Thoha dalam bukunya “Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya” (2014:113), “Organisasi merupakan suatu batasan-batasan tertentu dengan demikian seseorang yang melakukan hubungan interaksi dengan lainnya tidak atas kemauan sendiri. Mereka dibatasi aturan-aturan tertentu”.

Menurut Etzoni (dalam Silalahi (2015:125), “Organisasi merupakan pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu. Menjelaskan ciri-ciri organisasi sebagai berikut :

1. Adanya Pembagian dalam pekerjaan, kekuasaan dan tanggung jawab komunikasi yang merupakan bentuk-bentuk pembagian yang tidak dilainkan sengaja direncanakan untuk dapat lebih meningkatkan usaha mewujudkan tujuan tertentu.
2. Adanya pengendalian usaha-usaha organisasi serta mengerahkan organisasi mencapai tujuannya, pusat kekuasaan harus juga secara kontinue mengkaji sejauh mana hasil yang telah dicapai organisasi, dan apabila memang diperlukan harus juga menyusun lagi pola-pola baru guna meningkatkan efisiensi.

3. Penggantian tenaga, dalam hal ini tenaga yang dianggap tidak bekerja sebagaimana diharapkan, dapat diganti oleh tenaga lain, Demikian juga organisasi dapat mengkombinasikan lagi anggotanya melalui proses pengalihan maupun promosi.

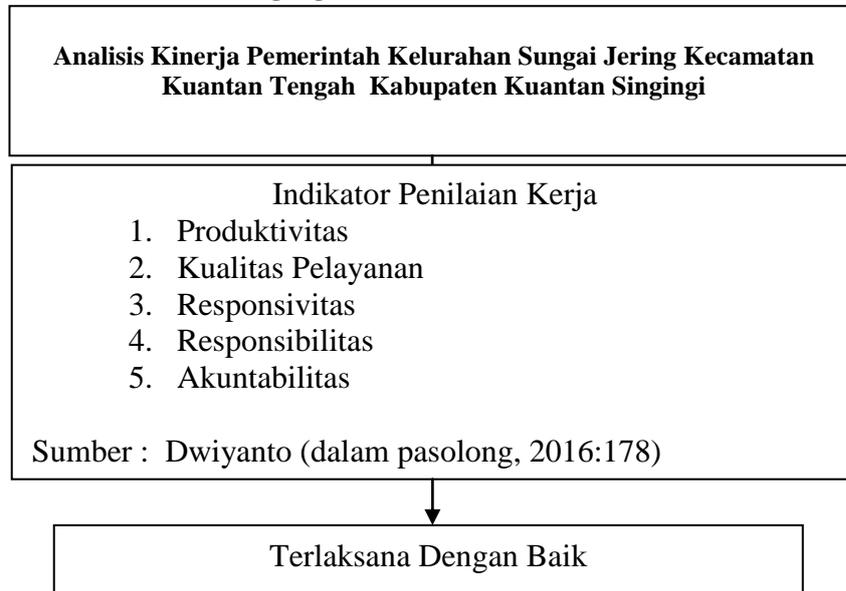
Menurut penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah sebuah proses kerja sama yang dilakukan dua orang atau sekelompok orang yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab dalam menjalankan suatu organisasi.

2.2 Kerangka Pemikiran

Uma Sekaran dalam bukunya *Business Research* 1992 (Sugiono 2017:65) mengemukakan bahwa, “kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting”.

Menurut Sapto Haryoko (dalam Sugiyono 2017:66). “Kerangka berfikir dalam suatu penelitian perlu dikekemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri, maka yang perlu dilakukan peneliti disamping juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti”.

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran tentang Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi



Sumber : Modifikasi Penelitian pada 2022

Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi yang dilakukan oleh Aparatur Kelurahan agar menjadi Kelurahan yang mempunyai kinerja yang efektif dan efisien agar terlaksana dengan baik.

2.3 Hipotesis Kerja

Menurut Sugiyono (2017:70), “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan penelitian, dimana rumusan masalah peneliti telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi Hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik atau yang benar”.

Berdasarkan rumusan masalah serta tinjauan pustaka dan definisi operasional yang sudah dijelaskan maka dapat dirumuskan hipotesis yaitu diduga bahwa belum maksimalnya kinerja pemerintah kelurahan dalam melakukan kerjanya yang mana ditandai dengan banyaknya keluhan dari masyarakat atas kinerja pemerintah kelurahan.

2.4 Definisi Operasional

Menurut (Nursalam,2008), “Definisi operasional adalah definisi berdasarkan karakteristik yang dapat diamati atau diukur, dapat diamati artinya memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat dalam suatu objek atau fenomena yang dapat diulang oleh orang lain”. Sedangkan menurut Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah (2016:90), “Definisi operasional merupakan gambaran teliti mengenai prosedur yang diperlukan untuk memasukkan unit-unit analisis kedalam kategori-kategori tertentu dari tiap-tiap variabel.

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Produktivitas

Produktivitas yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipakai sebagai ratio antara input dan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang

diharapkan salah satu indikator kinerja yang penting. Sedangkan yang dimaksud produktivitas menurut Dewan Produktivitas Nasional, adalah suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa suatu kehidupan hari ini (harus) lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian menurut Dwiyanto, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan seringkali diperoleh dari media massa ataupun diskusi publik. Kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja birokrasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi indikator untuk menilai kinerja birokrasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas ialah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada

keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas juga dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja, karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah, maka dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

4. Responsibilitas

Responsibilitas ialah menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh karena itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas menunjuk seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal dan dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian

target. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Suatu kegiatan birokrasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi jika kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai serta norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

2.5 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2017:38), “Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”.

**Tabel I.1 Operasional Variabel tentang Analisis Kinerja Pemerintah
Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan
Singingi**

| Konsep | Variabel | Indikator | Item Penilaian | Ukuran |
|----------|----------|---------------------|--|---------|
| Analisis | Kinerja | 1. Produktivitas | a) Efisiensi Pelayanan b) Efektifitas Pelayanan | Ordinal |
| | | 2. Kualitas Layanan | a) Kecepatan waktu pelayanan b) Akurasi Pelayanan | Ordinal |
| | | 3. Responsivitas | a) Kebutuhan Masyarakat b) Prioritas Pelayanan | Ordinal |
| | | 4. Responsibilitas | a) Pelaksanaan Kegiatan b) Kewajiban Menyelesaikan Tugas | Ordinal |
| | | 5. Akuntabilitas | a) Ketepatan Waktu Bekerja b) Tanggung Jawab Terhadap Pekerjaan | Ordinal |

Sumber : Modifikasi Penelitian pada 2022

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Tipe penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yaitu survey tingkat eksplanasi deskriptif analisa kualitatif dan kuantitatif. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. (Sugiyono 2017:7).

Menurut Sugiyono (2017:8) Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian neturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah, disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk peneltian bidang antropologi budaya, disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

Menurut Sugiyono (2012:8) Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah digunakan.

Metode deskriptif ini dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel maupun lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri. (Sugiyono, 2017:35).

3.2 Populasi Dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. (Sugiyono 2012:119)

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2012:91). Teknik penarikan sampel untuk perangkat kelurahan maka penentuan sampel menggunakan metode sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil (Sugiyono 2012:61).

Populasi masyarakat kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi berjumlah 4.965. Untuk mempermudah dalam memperoleh persentase jawaban tersebut maka penulis menentukan sampel dengan menggunakan rumus slovin berikut ini :

Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Populasi

E = Persepsi akibat pengambilan sampel yang dapat ditolerir (15% = 0,15)

Dari rumus slovin diatas, maka sampel dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{4965}{1 + 4965 (0,15)^2}$$

$$n = \frac{4965}{1 + 1111,7}$$

$$n = \frac{4965}{112,7}$$

$n = 44,0 = 44$ responden

Untuk lebih jelasnya yang menjadi populasi dan sampel penelitian ini adalah sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel I.2 Informan tentang Analisis Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

| No | Informan | Jumlah | | Presentase |
|--------|---|----------|--------|------------|
| | | Populasi | Sampel | |
| 1. | Lurah Sungai Jering | 1 | 1 | 100% |
| 2. | Sekretaris Lurah Sungai Jering | 1 | 1 | 100% |
| 3. | Kepala Seksi Pemerintahan | 1 | 1 | 100% |
| 4. | Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa | 1 | 1 | 100% |
| 5. | Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban | 1 | 1 | 100% |
| 6. | Staf Kelurahan Sungai Jering | 3 | 3 | 100% |
| 7. | Masyarakat Sungai Jering | 4965 | 44 | 2,27% |
| Jumlah | | 4973 | 52 | |

Sumber : Modifikasi Penelitian pada 2022

Jadi, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 44 orang. Untuk perangkat kelurahan digunakan teknik sampling jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel, yang mana jumlah sampel untuk perangkat kelurahan berjumlah 8 orang, dan untuk unsur masyarakat digunakan *Simple Random*

Sampling, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Yang mana jumlah sampel untuk unsur masyarakat berjumlah 44 orang.

3.3 Sumber Data

Pengertian sumber data menurut sugiyono (2009:225) bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

3.3.1 Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, dan tidak melalui perantara

3.3.2 Data Sekunder

Sedangkan selanjutnya yaitu sumber data sekunder yaitu data yang digunakan sebagai alat penunjang dalam penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya serta diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

3.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

3.5 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari

objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Dalam penentuan Lokasi penelitian, menurut Moleong (2007:132), “menentukan cara terbaik untuk ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan dan mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada dilapangan. Sementara itu keterbatasan geografi dan praktis seperti waktu, biaya, tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian”. Lokasi yang diambil dalam penelitian ini ditentukan dengan sengaja (*purposive*), yang mana penelitian ini dilakukan di Kantor Lurah di Kelurahan Sungai Jering, Kecamatan Kuantan tengah, Kabupaten Kuantan Singingi karena dikantor Lurah Sungai Jering terdapatnya masalah seperti kurangnya pegawai atau tenaga kerja, kurangnya sarana dan prasarana kantor, dan tidak disiplinnya pegawai kantor yang mengakibatkan terjadinya keterlambatan dalam penyelesaian kerja tersebut.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan melalui empat metode, yaitu:

a. Kuisisioner

Menurut Sugiyono (2017:162) Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

b. Observasi

Observasi bertujuan untuk mengamati subjek dan objek penelitian, sehingga peneliti dapat memahami kondisi yang sebenarnya. Observasi adalah pengamatan atau pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi yaitu proses pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap kondisi yang berkaitan dengan objek penelitian.

c. Wawancara

Esterberg dalam Sugiyono (2007:211) mendefinisikan, “wawancara sebagaipertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tersebut”. Dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang informan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Dalam melakukan wawancara, peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk diajukan, dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan, oleh karena itu jenis jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti termasuk kedalam jenis wawancara terstruktur.

d. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2009:240), “Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya

monumental seseorang”. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel kalau didukung oleh dokumen-dokumen yang bersangkutan.

3.7 Metode Analisis Data

Semua data yang telah diperoleh dalam penelitian lalu dikumpulkan, selanjutnya dikelompokkan untuk dijadikan sebagai bahan masukan yang akan digunakan dalam pelaksanaan penulisan ini.

Setelah data terkumpul tentunya diberikan penjabaran terhadap data tersebut dengan menggunakan persentase. Untuk itu, dalam memberikan penganalisaan menggunakan teknik data kuantitatif kedalam bentuk angka-angka tersebut, maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{N}{F}$$

Keterangan :

\bar{X} = Rata-rata

N = Bobot

F = Jumlah Responden

Setelah data diolah dan didapat hasilnya, untuk mengetahui hasil olahan data berada pada posisi dimana, dalam penelitian ini penulis menentukan banyak kelas interval sebesar 5, rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$\text{Panjang Kelas Interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas Interval}}$$

Dimana :

Rentang = Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

Banyak Kelas Interval = 5

$$\begin{aligned} \text{Panjang Kelas Interval} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0,8 \end{aligned}$$

1,00 – 1,79 = Sangat Tidak Baik

1,80 – 2,59 = Tidak Baik

2,60 – 3,39 = Kurang Baik

3,40 – 4,19 = Cukup Baik

4,20 – 5,00 = Baik

Setelah data terkumpul, penulis memisahkan dan melaporkan data tersebut menurut jenisnya dan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase. Dalam penelitian ini data dianalisa secara deskriptif kuantitatif yaitu memberikan gambaran secara umum mengenai variabel yang diteliti, dengan menganalisa secara seksama lalu menarik kesimpulan dan pada akhirnya memberikan saran-saran.

3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Berikut ini adalah pedoman jadwal kegiatan penelitian yang dilakukan peneliti dari awal penelitian hingga akhir selesainya penelitian.

**Tabel I.3 Jadwal Kegiatan Penelitian tentang Kinerja Pemerintahan
Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah
Kabupaten Kuantan Singingi**

| No | Jenis kegiatan | Bulan/Minggu | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------|--------------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|-------|---|---|---|-----------|---|---|---|---------|---|---|---|
| | | Desember | | | | Januari | | | | Februari | | | | Maret | | | | September | | | | Oktober | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Ajukan Judul | | | | √ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | ACC Judul | | | | | √ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Bimbingan | | | | | | √ | | | | √ | √ | | | √ | √ | | | | | | | | | |
| 4 | Seminar Proposal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Revisi | | | | | | | | | | | | | | | | | | √ | | | | | | |
| 6 | Pengumpulan Data | | | | | | | | | | | | | | | | | | | √ | | | | | |
| 7 | Pengolahan Data | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | √ | | | | |
| 8 | Bimbingan Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | √ | | | |
| 9 | Ujian Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | √ |

Sumber : Modifikasi Penelitian pada 2022

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Kelurahan

Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi merupakan sebuah Kelurahan yang terletak di wilayah Barat Kabupaten Kuantan Singingi. Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi merupakan sebuah hasil pemekaran Wilayah dari Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2005, dengan luas wilayah kurang lebih 1200 ha. Kelurahan Sungai Jering terdiri dari 3 (Tiga) Lingkungan, diantaranya Lingkungan 1 Sungai Jering, Lingkungan 2 Sungai Jering dan Lingkungan 3 Sinambek. Kelurahan Sungai Jering terdiri dari 3 (Tiga) Lingkungan, 4 (Empat) RW dan 16 (Enam Belas) RT.

4.2 Kondisi Wilayah

Kelurahan Sungai Jering memiliki ketinggian dari permukaan laut \pm 300 meter dengan suhu udara berkisar antara 19,5 derajat celsius sampai dengan 34,2 derajat celsius. Keadaan topografi bervariasi yaitu berbukit dan datar.

Dilihat dari letak wilayah, Kelurahan Sungai Jering merupakan Kelurahan yang terletak di daerah kawasan strategis, yang mana terdapatnya kompleks Perkantoran Bupati Kuantan Singingi. Disamping itu Kelurahan Sungai Jering juga dilalui jalan lintas Sumatera yang menghubungkan Pulau Sumatera dengan Pulau Jawa, sehingga posisi ini sangat menguntungkan untuk perkembangan sektor ekonomi.

4.3 Luas Wilayah

Luas wilayah Kelurahan Sungai Jering adalah kurang lebih 1200 ha yang sebagian besar adalah lahan pemukiman padat penduduk. Luas wilayah Kelurahan Sungai Jering secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.1. Luas Wilayah Kelurahan Sungai Jering dirinci menurut Lingkungan

| No | Lingkungan | Luas Wilayah | Jumlah RW/RT | Keterangan |
|----|----------------------------|--------------|--------------|------------|
| 1. | Lingkungan 1 Sungai Jering | - | 2/6 | |
| 2. | Lingkungan 2 Sungai Jering | - | 1/6 | |
| 3. | Lingkungan 3 Sinambek | - | 1/4 | |
| | Jumlah | 1200 ha | 4/16 | |

Sumber Data : Kantor Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Kelurahan Sungai Jering terletak di antara Kebun Nenas dan Kelurahan Simpang Tiga, serta berbatasan dengan Desa Kari, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Koto Taluk dan Desa Beringin Taluk
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Koto Kari/Pulau Godang Kari
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Jake
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Simpang Tiga

4.4 Keadaan Penduduk

Kelurahan Sungai Jering memiliki penduduk sekitar 4965 jiwa dengan laki-laki sebanyak 2620 jiwa dan perempuan 2345 jiwa dengan jumlah kepala keluarga 1406 kepala keluarga. Penduduk Kelurahan Sungai Jering 90% menganut agama Islam, mayoritas yang tinggal di Kelurahan Sungai Jering adalah

penduduk asli Kelurahan Sungai Jering dan sebagian ada warga pendatang adalah orang Jawa, orang Minang dan sebagian kecilnya orang Batak.

Tabel. IV.2 Jumlah Penduduk di Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

| No | Tahun | Jumlah Penduduk | | | Jumlah |
|----|-------|-----------------|------|------|--------|
| | | KK | LK | PR | |
| 1. | 2019 | 1406 | 2620 | 2345 | 4965 |

Sumber Data : Kantor Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

4.5 Sosial Keagamaan

Memeluk agama merupakan hak asasi dasar dari manusia itu sendiri, dengan kebebasan beragama telah diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 29. Sikap toleransi antar umat beragama, kerukunan sosial dan saling menghormati merupakan suatu hal yang perlu demi tegaknya Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penduduk Kelurahan Sungai Jering kurang lebih 90% menganut agama Islam yang tersebar diseluruh wilayah Kelurahan Sungai Jering . Hampir seluruh lingkungan dalam wilayah Kelurahan Sungai Jering memiliki sarana ibadah dan fasilitas keagamaan lainnya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.3 Jumlah Sarana Ibadah dan Fasilitas Keagamaan Wilayah Kelurahan Simpang Tiga

| No | Lingkungan | Jumlah Sarana Ibadah / Fasilitas Keagamaan | | | | |
|----|----------------------------|--|-----------|--------|--------|-----|
| | | Masjid | Mushollah | Gereja | Vihara | MDA |
| 1. | Lingkungan 1 Sungai Jering | 1 | 2 | - | - | 1 |
| 2. | Lingkungan 2 Sungai Jering | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3. | Lingkungan 3 Sinambek | 2 | 2 | - | - | - |

Sumber Data : Kantor Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

4.6 Sarana Pendidikan

Pendidikan sangatlah penting bagi masyarakat dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia yang merupakan Pembangunan sumber daya manusia. Pendidikan sebagai prioritas utama dari pelaksanaan pembangunan. Sarana pendidikan yang ada di Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Sekolah Dasar Negeri 019, Sekolah Dasar Negeri 025, Sekolah Menengah Pertama Negeri 006, Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 3, untuk lebih jelasnya bisa dilihat dari tabel berikut :

Tabel IV.4 Sarana Pendidikann di Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

| No | Jenis Sarana Pendidikan | Jumlah |
|----|---------------------------|--------|
| 1. | Sekolah Dasar | 2 |
| 2. | Sekolah Menengah Pertama | 1 |
| 3. | Sekolah Menengah Kejuruan | 1 |

Sumber Data : Kantor Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

4.7 Struktur Organisasi, Visi dan Misi Kelurahan

Pemerintah memiliki peran penting dalam pembangunan dan memberikan pelayanan bagi kepentingan umum kepada masyarakat mulai dari masalah keamanan, ketertiban, kesehatan penduduk, dan sebagainya. Kantor Kelurahan Sungai Jering mempunyai Visi dan Misi sebagai berikut :

Visi

Mewujudkan Kelurahan Sungai Jering yang maju mandiri dan agamis.

Misi

1. Mengembangkan potensi Kelurahan baik sumber daya manusia maupun sumber daya alam
2. Mewujudkan pemerintahan yang profesional dan bertanggung jawab
3. Memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat
4. Mengembangkan lingkungan yang kondusif dalam kehidupan beragama
5. Bersama masyarakat mendukung dan ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan program pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi

Untuk mengetahui Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

BAB V
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

Responden yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah pegawai kantor Kelurahan Sungai Jering dan masyarakat Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun semua data yang diberikan responden kemudian dikumpulkan berdasarkan klasifikasi jenisnya, setelah itu dianalisis secara deskriptif kuantitatif dan kualitatif dan kemudian ditabulasikan kedalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan uraian sebagai berikut:

5.1.1 Responden Menurut Tingkat Umur

Tingkat umur responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.1 dibawah ini :

Tabel V.1 Klasifikasi Responden Masyarakat Menurut Tingkat Usia

| Kelompok Umur | Jumlah | |
|---------------|--------|----------------|
| | Orang | Persentase (%) |
| 20 s/d 30 | 10 | 23 |
| 31 s/d 40 | 15 | 34 |
| 41 s/d 50 | 14 | 32 |
| >51 | 5 | 11 |
| Jumlah | 44 | 100% |

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Dari tabel 5.1 di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah responden yang berusia 20 s/d 30 tahun berjumlah 10 orang (23%), usia antara 31 s/d 40 tahun berjumlah 15 orang (34%), usia antara 41-50 tahun sejumlah 14 orang (32%) dan untuk kelompok diatas 51 tahun sebanyak 5 orang (11%) . Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak usia 31-40 tahun.

Berikut mengenai identitas responden untuk pegawai Kelurahan Sungai jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan tingkat umur sebagai berikut :

Tabel V.2 Klasifikasi Responden Pegawai Kelurahan Sungai Jering Menurut Tingkat Usia

| Kelompok Umur | Jumlah | |
|---------------|--------|----------------|
| | Orang | Persentase (%) |
| 20 s/d 30 | 2 | 25 |
| 31 s/d 40 | 0 | 0 |
| 41 s/d 50 | 4 | 50 |
| >51 | 2 | 25 |
| Jumlah | 8 | 100% |

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Dari tabel 5.2 diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah responden yang berumur 20 s/d 30 tahun sejumlah 2 orang (25%), umur 31 s/d 40 tahun sejumlah 0 orang (0%), umur 41 s/d 50 tahun sejumlah 4 orang (50%), sedangkan umur 51 keatas 2 orang (25%). Dengan demikian disimpulkan bahwa pegawai Kelurahan Sungai Jering umur terbanyak adalah kelompok umur 41-50 tahun

5.1.2 Responden Menurut Jenis Kelamin

Adapun responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.3 Klasifikasi Responden Masyarakat Menurut Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah Responden (Orang) | Persentase (%) |
|----|---------------|--------------------------|----------------|
| 1 | Laki-Laki | 14 | 32 |
| 2 | Perempuan | 30 | 68 |
| | Jumlah | 44 | 100% |

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Pada tabel 5.3 diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 14 orang (32%), sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 30 orang (68%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak berjenis kelamin perempuan.

Sedangkan untuk data identitas responden pegawai Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi menurut jenis kelamin adalah sebagai berikut :

Tabel V.4 Klasifikasi Responden Pegawai Kelurahan Sungai Jering Menurut Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah Responden (Orang) | Persentase (%) |
|----|---------------|--------------------------|----------------|
| 1 | Laki-Laki | 6 | 75 |
| 2 | Perempuan | 2 | 25 |
| | Jumlah | 8 | 100% |

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden untuk pegawai Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi laki-laki berjumlah 6 orang (75%) dan perempuan berjumlah 2 orang (25%). Sehingga pegawai Kelurahan Sungai Jering responden terbanyak berjenis kelamin laki-laki.

5.1.3 Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Pendidikan responden dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut ini :

Tabel V.5 Klasifikasi Responden Masyarakat Menurut Tingkat Pendidikan

| No | Tingkat Pendidikan | Jumlah Responden (Orang) | Persentase (%) |
|----|--------------------|--------------------------|----------------|
| 1 | SLTA | 22 | 50 |
| 2 | D3 | 3 | 7 |
| 3 | S1 | 18 | 41 |
| 4 | S2 | 1 | 2 |
| | Jumlah | 44 | 100% |

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Pada tabel 5.5 dapat dijelaskan bahwa responden yang berpendidikan SLTA sebanyak 22 orang (50%), tingkat pendidikan D3 sebanyak 3 orang (7%), tingkat pendidikan S1 sebanyak 18 orang (41%). Dan tingkat pendidikan S2 sebanyak 1 orang (2%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan untuk masyarakat Kelurahan Sungai Jering yang paling banyak adalah S1.

Sedangkan untuk responden menurut tingkat pendidikan untuk pegawai Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel V.6 Klasifikasi Responden Pegawai Kelurahan Sungai Jering Menurut Tingkat Pendidikan

| No | Tingkat Pendidikan | Jumlah Responden (Orang) | Persentase (%) |
|----|--------------------|--------------------------|----------------|
| 1 | SLTA | 1 | 12 |
| 2 | D4 | 2 | 25 |
| 3 | S1 | 3 | 38 |
| 4 | S2 | 2 | 25 |
| | Jumlah | 8 | 100% |

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Dari tabel 5.6 dapat dijelaskan bahwa untuk responden SLTA sebanyak 1 orang (12%), tingkat pendidikan D4 sebanyak 2 orang (25%), tingkat pendidikan S1 sebanyak 3 orang (38%) dan untuk tingkat pendidikan S2 sebanyak 2 orang

(25%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pegawai Kelurahan Sungai Jering tingkat pendidikan paling banyak adalah S1.

5.2 Hasil Penelitian dan pembahasan Penelitian Tentang Analisis Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

5.2.1 Produktivitas

Terciptanya efisiensi dan efektifitas kinerja dengan memanfaatkan sumber daya dalam kinerja pemerintah Kelurahan Sungai Jering. Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Efisiensi yaitu usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektifitas untuk mencapai hasil yang diharapkan, efektifitas selalu dikaitkan dengan hubungan antara hasil yang ingin diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya tercapai. Berikut tanggapan responden terhadap pertanyaan pertama indikator Produktivitas pada Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.7 Tanggapan Responden terhadap Kinerja yang dilakukan Pegawai di Kantor Kelurahan Sungai Jering

| Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase (%) | Rata-Rata |
|-------------------|------|------------------|-------|----------------|-----------|
| Baik | 5 | 4 | 20 | 9 | 3,5 |
| Cukup Baik | 4 | 19 | 76 | 43 | |
| Kurang Baik | 3 | 18 | 54 | 42 | |
| Tidak Baik | 2 | 3 | 6 | 6 | |
| Sangat Tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| Jumlah | | 44 | 156 | 100% | |

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Dari tabel 5.7 dapat diketahui tanggapan Responden terhadap Kinerja yang dilakukan Pegawai di Kantor Kelurahan Sungai Jering, yang mengatakan Baik

dengan bobot nilai 20 dan persentase (9%), yang mengatakan Cukup Baik dengan bobot nilai 76 dan persentase (43%), yang mengatakan Kurang Baik dengan bobot nilai 54 dan persentase (42%), untuk jawaban Tidak baik dengan bobot nilai 6 dan persentase (6%), dan untuk jawaban Sangat Tidak Baik dengan bobot 0 dan persentase (0%). Dengan Rata-Rata tanggapan responden yang ada pada skala interval 3,20-4,19, jadi dapat disimpulkan bahwa Kinerja yang dilakukan pegawai di kantor Kelurahan Sungai Jering Cukup Baik. Dari hasil pertanyaan pertama indikator Produktivitas disimpulkan bahwa kinerja yang dilakukan pegawai kantor kelurahan Sungai Jering Cukup baik, tapi karena kurangnya komputer dan rusaknya printer yang ada dikantor kelurahan Sungai Jering sehingga menyebabkan kinerja para pegawai lambat dalam pengerjaanya.

Berdasarkan hasil wawancara pertama peneliti dengan Bapak Ekky Muzakhi, S.STP selaku lurah dan Bapak Suhasman, S.Pi, M.Si selaku staf Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah, dengan pertanyaan tentang menurut Bapak, Bagaimana kinerja yang dilakukan pegawai kelurahan Sungai Jering, mengatakan:

“Sudah baik, tapi karena komputer yang kurang dan rusak, jadi pekerjaan agak sedikit lambat, tetapi dalam mengatasi hal itu ada beberapa pegawai yang membawa laptopnya sendiri. (Wawancara pegawai kelurahan, Ekky Muzakhi, S.STP tanggal 15 Agustus 2022)”

“Baik, tapi hanya terdapat 1 komputer dan printer pun rusak kadang ada kendala, tapi bagi pegawai yang bisa membawa laptop masing-masing, kami terkadang membawanya, jadi sedikit teringani ketika banyak masyarakat yang ingin mengurus surat-suratnya. (Wawancara pegawai kelurahan, Suhasman, S.Pi, M.Si tanggal 15 Agustus 2022)”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja yang dilakukan pegawai kelurahan Sungai Jering sudah baik, akan tetapi karena terkendalanya komputer dan printer yang rusak mengakibatkan pekerjaan terlambat, dan untuk mengatasi itu pegawai kelurahan Sungai Jering membawa laptopnya masing-masing. Berdasarkan Observasi peneliti pegawai Kelurahan Sungai Jering memang kurangnya komputer dan juga printer yang rusak, sehingga menyebabkan ketika ada masyarakat yang ingin mengurus keperluan di Kantor Lurah menjadi lambat.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan kedua yaitu Apakah pegawai kelurahan Sungai Jering datang tepat waktu sesuai dengan Standarnya, tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.8 Tanggapan Responden terhadap Pegawai Kelurahan Sungai Jering datang tepat waktu sesuai dengan Standarnya

| Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase (%) | Rata-Rata |
|-------------------|------|------------------|-------|----------------|-----------|
| Baik | 5 | 5 | 25 | 11 | 3,3 |
| Cukup Baik | 4 | 10 | 40 | 23 | |
| Kurang Baik | 3 | 23 | 69 | 52 | |
| Tidak Baik | 2 | 6 | 12 | 14 | |
| Sangat Tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| Jumlah | | 44 | 146 | 100% | |

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Dari tabel 5.8 dapat diketahui tanggapan Responden terhadap Pegawai Kelurahan Sungai Jering datang tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, yang mengatakan Baik dengan bobot nilai 25 dan persentase (11%), yang mengatakan Cukup Baik dengan bobot nilai 40 dan persentase (23%), yang mengatakan Kurang Baik dengan bobot nilai 69 dan persentase (52%), untuk jawaban Tidak baik dengan bobot nilai 12 dan persentase (14%), dan untuk

jawaban Sangat Tidak Baik dengan bobot 0 dan persentase (0%). Dengan Rata-Rata tanggapan responden yang ada pada skala interval 2,60-3,39, jadi dapat disimpulkan bahwa pegawai kelurahan Sungai Jering datang tepat waktu sesuai standarnya Kurang Baik. Dari hasil pertanyaan kedua indikator Produktivitas pegawai kelurahan Sungai Jering tidak selalu datang tepat waktu dan setelah waktu istirahat tidak kembali ke kantor sesuai jadwal sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

Selanjutnya wawancara kedua peneliti, tentang apakah menurut Bapak/Ibu, apakah kinerja yang dihasilkan pegawai kantor Kelurahan Sungai Jering tepat waktu dalam pengerjaannya ?

“Sudah, misalnya ada masyarakat yang ingin mengurus surat seperti Surat Keterangan Usaha dilakukan dengan tepat waktu, kecuali ketika ramai yang mengantri, mungkin ada keterlambatan waktu. (Wawancara pegawai kelurahan, Ekky Muzakhi 15 Agustus 2022)”

“Sudah tepat waktu, tapi terkadang kalau ramai mungkin ada sedikit keterlambatan waktu pengerjaannya. (Wawancara pegawai kelurahan, Suhasman 15 Agustus 2022)”

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kelurahan kinerja yang dihasilkan pegawai kantor Kelurahan Sungai Jering tepat waktu dalam pengerjaannya. Berdasarkan Observasi yang peneliti lakukan di Kelurahan Sungai Jering tidak tepat waktu dalam pengerjaannya, karena beberapa pegawai ada yang masuk kantor tidak sesuai dengan jadwal kerja sehingga ketika masyarakat sudah datang untuk mengurus keperluan, tapi harus menunggu pegawai datang terlebih dahulu, dan juga karena printer yang rusak menyebabkan harus fotocopy suratnya diluar.

Dari penjabaran tanggapan responden terhadap 2 pertanyaan tentang indikator Produktivitas dan berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap indikator Produktivitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.9 Rekapitulasi Terhadap Indikator Produktivitas Kinerja Pemerintah Kelurahan Pada Kantor Kelurahan Sungai Jering.

| No | Pertanyaan | Kategori | | | | | Jumlah | Rata-Rata |
|------------------|---|----------|----|----|----|-----|--------|-----------|
| | | B | CB | KB | TB | STB | | |
| 1 | Bagaimana Kinerja yang dilakukan Pegawai di Kantor Kelurahan Sungai Jering | 4 | 19 | 18 | 3 | 0 | 44 | 3,5 |
| 2 | Apakah Pegawai kantor Kelurahan Sungai Jering datang tepat waktu dan pulang tepat waktu sesuai Standar Operasional Prosedur | 5 | 10 | 23 | 6 | 0 | 44 | 3,3 |
| Jumlah | | 9 | 29 | 41 | 9 | 0 | 88 | 3,4 |
| Jumlah Responden | | 5 | 14 | 20 | 5 | 0 | 44 | |
| Persentase (%) | | 11 | 32 | 46 | 11 | 0 | 100 | |

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Dari Tabel 5.9 diatas dapat kita lihat bahwa jumlah responden sebanyak 44 orang dari indikator Produktivitas, yang terdiri dari 2 pertanyaan yaitu tentang Bagaimana Kinerja yang dilakukan Pegawai di Kantor Kelurahan Sungai Jering, Apakah Pegawai kantor Kelurahan Sungai Jering datang tepat waktu dan pulang tepat waktu sesuai Standar Operasional Prosedur dari hasil Rata-Rata yang memilih Baik 5 orang dengan persentase (11%), pada kategori cukup baik berjumlah 14 orang dengan persentase (32%), kategori kurang baik berjumlah 20 orang dengan persentase (46%), kategori tidak baik 5 orang dengan persentase (11%) dan menjawab sangat tidak baik berjumlah 0 orang dengan persentase (0%). Adapun Rata-rata dari tanggapan Responden adalah yang berada pada skala

interval 3,40-4,19, dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan indikator Produktivitas memiliki pengukuran Cukup Baik. Untuk rekapitulasi kuisisioner indikator Produktivitas secara keseluruhan cukup baik. Produktivitas menurut sumarsono (2010) Produktivitas kerja merupakan kemampuan menghasilkan barang dan jasa dari suatu tenaga kerja, mesin, atau faktor-faktor produksi lainnya yang dihitung berdasarkan waktu rata-rata dari tenaga kerja tersebut dalam proses produksi. Jadi untuk indikator Produktivitas kinerja yang dilakukan pegawai pemerintah kelurahan cukup produktif sebab kurangnya komputer dan printer yang rusak menyebabkan kinerja pegawai kurang cepat dan kurang tepat waktu dan juga karena masih adanya pegawai yang datang dan kembali setelah jam istirahat lambat menyebabkan masyarakat yang ingin melakukan pengurusan kekantor lurah menunggu.

5.2.2 Kualitas Pelayanan

Seberapa besar tingkat layanan yang dilakukan kantor Kelurahan Sungai Jering sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Kualitas Pelayanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Berikut tanggapan responden terhadap pertanyaan pertama tentang Kualitas Pelayanan dalam Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.10 Tanggapan Responden terhadap Pegawai Kelurahan Sungai Jering memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam melaksanakan tugasnya.

| Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase (%) | Rata-Rata |
|---------------------|------|------------------|-------|----------------|-----------|
| Setuju | 5 | 6 | 30 | 14 | 3,6 |
| Cukup Setuju | 4 | 22 | 88 | 50 | |
| Kurang Setuju | 3 | 12 | 36 | 27 | |
| Tidak Setuju | 2 | 4 | 8 | 9 | |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| Jumlah | | 44 | 162 | 100 | |

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Dari tabel 5.10 dapat diketahui tanggapan Responden terhadap Pegawai Kelurahan Sungai Jering memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam melaksanakan tugasnya, yang mengatakan Setuju dengan bobot nilai 30 dan persentase (14%), yang mengatakan Cukup Setuju dengan bobot nilai 88 dan persentase (50%), yang mengatakan Kurang Setuju dengan bobot nilai 36 dan persentase (27%), untuk jawaban Tidak Setuju dengan bobot nilai 8 dan persentase (9%), dan untuk jawaban Sangat Tidak Setuju dengan bobot 0 dan persentase (0). Dengan Rata-Rata tanggapan responden yang ada pada skala interval 3,20-4,19, jadi dapat disimpulkan bahwa pegawai Kelurahan Sungai Jering memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam melaksanakan tugasnya Cukup Baik. Dari hasil kuisioner pertanyaan pertama indikator Kualitas Layanan Cukup baik yang disebabkan oleh kinerja pegawai, yang mana masyarakat ingin pelayanan yang cepat, tapi dengan pegawai yang tidak datang tepat waktu sehingga menyebabkan masyarakat kurang puas, dan juga ketika ada berkas yang harus difotocopy, masyarakat melakukannya sendiri diluar dan dalam melaksanakan tugasnya pegawai kelurahan dirasa kurang ramah.

Berikut hasil wawancara pertama peneliti dengan pegawai Kelurahan Sungai Jering tentang pertanyaan, Menurut Bapak/Ibu apakah kinerja yang dilakukan oleh pegawai Kelurahan Sungai Jering dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam melayani masyarakat ?

“Sudah, karena kami sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, ketika ada pengurusan kami langsung mengerjakannya sehingga masyarakat merasa puas. (Wawancara pegawai kelurahan Ekky Muzakhi, S.STP tanggal 15 Agustus 2022)”

“Sudah, kami sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat, kami memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. (Wawancara pegawai Kelurahan Arman, SE tanggal 15 Agustus 2022)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja yang dilakukan oleh pegawai Kelurahan Sungai Jering sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan Observasi yang dilakukan peneliti, masyarakat masih merasakan kurang puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Lurah karena pegawai kurang cepat tanggap dalam melayani karena pegawai datang tidak tepat waktu dan juga ketika ada berkas yang harus difotocopy, masyarakat melakukannya sendiri diluar dan pegawai kelurahan Sungai Jering kurang menunjukkan keramahannya.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan kedua yaitu Apakah pegawai kelurahan Sungai Jering memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.11 Tanggapan Responden terhadap Pegawai Kelurahan Sungai Jering memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.

| Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase (%) | Rata-Rata |
|---------------------|------|------------------|-------|----------------|-----------|
| Setuju | 5 | 3 | 15 | 6 | 3,5 |
| Cukup Setuju | 4 | 12 | 48 | 27 | |
| Kurang Setuju | 3 | 25 | 84 | 58 | |
| Tidak Setuju | 2 | 4 | 8 | 9 | |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| Jumlah | | 44 | 155 | 100 | |

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Dari tabel 5.11 dapat diketahui tanggapan Responden terhadap Pegawai Kelurahan Sungai Jering memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, yang mengatakan Setuju dengan bobot nilai 15 dan persentase (6%), yang mengatakan Cukup Setuju dengan bobot nilai 48 dan persentase (27%), yang mengatakan Kurang Setuju dengan bobot nilai 84 dan persentase (58%), untuk jawaban Tidak Setuju dengan bobot nilai 8 dan persentase (9%), dan untuk jawaban Sangat Tidak Setuju dengan bobot 0 dan persentase (0%). Dengan Rata-Rata tanggapan responden yang ada pada skala interval 3,40-4,19, jadi dapat disimpulkan bahwa pegawai Kelurahan Sungai Jering memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan Cukup Baik. Dari hasil kuisioner pertanyaan kedua indikator Kualitas Layanan cukup baik karena pegawai cukup memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ekky Muzakhi, S. STP, selaku lurah Sungai Jering kecamatan Kuantan Tengah dan Ibu Sernita Artati, pertanyaan tentang apakah pegawai kelurahan melaksanakan kinerja sesuai dengan tugas dan wewenangnya masing-masing, mengatakan:

“Sudah, kami sudah melaksanakan kinerja sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing, seperti bagian trantib kami sudah menyediakan pos sistem keamanan lingkungan. (Wawancara pegawai kelurahan, Ekky Muzakhi, S. STP tanggal 15 Agustus 2022)”

“Sudah, seperti kami sudah mengerjakan tugas masing-masing dan juga pegawai lainnya sudah melaksanakan kinerja sesuai dengan tugas dan wewenangnya. (Wawancara pegawai kelurahan, Sernita Artati tanggal 15 Agustus 2022)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai kelurahan sudah melaksanakan kinerja sesuai dengan tugas dan wewenangnya masing-masing.

Berdasarkan Observasi yang peneliti lakukan di kantor Kelurahan Sungai Jering para pegawai tidak membuat pos keamanan disetiap lingkungan, tetapi peneliti mendapati pos keamanan dilingkungan II Sungai Jering, yang mana walaupun ada pos keamanan tetapi sistem keamanannya tidak berjalan, tidak adanya masyarakat yang berjaga sehingga menyebabkan keluhan tidak amannya daerah tersebut dan terjadinya kemalingan dan juga seperti tugas Sekretaris Kelurahan yang mana salah satu tugasnya melaksanakan pengumpulan data dalam rangka penyusunan laporan penyelenggaraan pemerintah Kelurahan, tetapi di kantor Lurah Sungai Jering tidak adanya laporan kegiatan terbaru. Dan juga seperti tugas dan kewenangan bagian Pemerintahan, yang mana salah satu tugas dan wewenangnya yaitu melaksanakan serta menyelenggarakan pendaftaran atau pencatatan penduduk termasuk orang asing, sedangkan menurut Observasi peneliti, pencatatan penduduk termasuk orang asing belum adanya data yang terbaru.

Dari penjabaran tanggapan responden terhadap 2 pertanyaan tentang indikator Kualitas Layanan dan berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap indikator Kualitas Layanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.12 Rekapitulasi Terhadap Indikator Kualitas Pelayanan Kinerja Pemerintah Kelurahan Pada Kantor Kelurahan Sungai Jering.

| No | Pertanyaan | Kategori | | | | | Jumlah | Rata-Rata |
|------------------|--|----------|----|----|----|-----|--------|-----------|
| | | B | CB | KB | TB | STB | | |
| 1 | Apakah Pegawai di Kantor Kelurahan Sungai Jering memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam melaksanakan tugasnya | 6 | 22 | 12 | 4 | 0 | 44 | 3,6 |
| 2 | Apakah Pegawai Kelurahan Sungai Jering memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan | 3 | 12 | 25 | 4 | 0 | 44 | 3,5 |
| Jumlah | | 9 | 34 | 37 | 8 | 0 | 88 | 3,5 |
| Jumlah Responden | | 3 | 18 | 19 | 4 | 0 | 44 | |
| Persentase (%) | | 9 | 40 | 42 | 9 | 0 | 100 | |

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Dari Tabel 5.12 diatas dapat kita lihat bahwa jumlah responden sebanyak 44 orang dari indikator Kualitas Pelayanan, yang terdiri dari 2 pertanyaan yaitu tentang Apakah Pegawai di Kantor Kelurahan Sungai Jering memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam melaksanakan tugasnya dan Apakah Pegawai Kelurahan Sungai Jering memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dari hasil Rata-Rata yang memilih Baik 3 orang dengan persentase (9%), pada kategori cukup baik berjumlah 18 orang dengan persentase (40%), kategori kurang baik berjumlah 19 orang dengan persentase (42%), kategori tidak baik 4 orang dengan persentase (9%) dan menjawab sangat tidak baik berjumlah 0 orang dengan persentase (0%). Adapun Rata-rata dari tanggapan Responden

adalah yang berada pada skala interval 3,20-4,19, dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan indikator Kualitas Pelayanan memiliki pengukuran Cukup Baik. Jadi rekapitulasi indikator Kualitas Pelayanan memiliki pengukuran Cukup Baik. Kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2018:180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi. Kualitas Pelayanan merupakan proses yang diberikan oleh pegawai untuk memenuhi harapan masyarakat. Jadi untuk indikator Kualitas Pelayanan kurang baik, pelayanan yang diberikan kantor kelurahan Sungai Jering tidak dapat memuaskan masyarakat, dengan menunjukkan sikap yang kurang ramah akan membuat masyarakat merasa kurang puas, dan juga dengan tidak datang tepat waktu akan membuat pekerjaan menjadi tertunda dan ketika ada masyarakat yang ingin melakukan pengurusan akan menunggu, juga dengan pegawai yang melaksakan kinerjanya sesuai dengan tugas dan wewenangnya akan membuat kualitas pelayanan dikantor tersebut akan baik.

5.2.3 Responsivitas

Responsivitas yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan-kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Berikut tanggapan responden terhadap pertanyaan pertama tentang Responsivitas dalam Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Tabel V.13 Tanggapan Responden terhadap Pihak Pegawai Kelurahan Sungai Jering menanggapi bermacam-macam keluhan masyarakat.

| Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase (%) | Rata-Rata |
|---------------------|------|------------------|-------|----------------|-----------|
| Setuju | 5 | 4 | 20 | 9 | 3,3 |
| Cukup Setuju | 4 | 11 | 44 | 25 | |
| Kurang Setuju | 3 | 27 | 81 | 61 | |
| Tidak Setuju | 2 | 2 | 4 | 5 | |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| Jumlah | | 44 | 149 | 100 | |

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Dari tabel 5.13 dapat diketahui tanggapan Responden terhadap pihak Pegawai Kelurahan Sungai Jering menanggapi bermacam-macam keluhan masyarakat, yang mengatakan Setuju dengan bobot nilai 20 dan persentase (9%), yang mengatakan Cukup Setuju dengan bobot nilai 44 dan persentase (25%), yang mengatakan Kurang Setuju dengan bobot nilai 81 dan persentase (61%), untuk jawaban Tidak Setuju dengan bobot nilai 4 dan persentase (5%), dan untuk jawaban Sangat Tidak Setuju dengan bobot 0 dan persentase (0%). Dengan Rata-Rata tanggapan responden yang ada pada skala interval 2,60-3,39, jadi dapat disimpulkan bahwa pihak pegawai Kelurahan Sungai Jering menanggapi bermacam-macam keluhan masyarakat Kurang Baik, sebab masih banyaknya keluhan-keluhan masyarakat seperti kinerja yang lambat, kurang disiplinnya pegawai, dan juga pegawai yang melakukan kinerja sesuai dengan tugas pokoknya.

Berikut hasil wawancara pertama peneliti dengan pihak pegawai kelurahan Sungai Jering tentang, apakah pegawai kelurahan Sungai Jering memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan, mengatakan:

“Sudah, kami sudah memenuhi kebutuhan masyarakat contohnya masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat, ketika mengurus keperluannya kami melayani dengan respon yang baik. (Wawancara pegawai kelurahan, Ekky Muzakhi, S.STP tanggal 15 Agustus 2022)”

“Sudah, kami merespon masyarakat dengan cepat dan langsung menanyai keperluannya apa. (Wawancara pegawai kelurahan, Jasnilawati, SE tanggal 15 Agustus 2022)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan pihak pegawai kantor kelurahan Sungai Jering memenuhi kebutuhan masyarakat contohnya dengan memberikan respon yang cepat dan baik.

Berdasarkan Observasi yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa pegawai kelurahan memang memberikan respon yang cepat dan baik tapi tidak memberikan sikap yang ramah.

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap pertanyaan kedua apakah pegawai kelurahan Sungai Jering membantu masyarakat dalam mengadakan sistem keamanan lingkungan di kelurahan Sungai Jering.

Tabel V.14 Tanggapan Responden terhadap Pegawai Kelurahan Sungai Jering membantu masyarakat dalam mengadakan Sistem Keamanan Lingkungan di Kelurahan Sungai Jering.

| Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase (%) | Rata-Rata |
|---------------------|------|------------------|-------|----------------|-----------|
| Setuju | 5 | 2 | 10 | 5 | 2,8 |
| Cukup Setuju | 4 | 3 | 12 | 6 | |
| Kurang Setuju | 3 | 24 | 72 | 55 | |
| Tidak Setuju | 2 | 15 | 30 | 34 | |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| Jumlah | | 44 | 124 | 100 | |

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Dari tabel 5.14 dapat diketahui tanggapan Responden terhadap Pegawai Kelurahan Sungai Jering membantu masyarakat dalam mengadakan Sistem

Keamanan Lingkungan di Kelurahan Sungai Jering, yang mengatakan Setuju dengan bobot nilai 10 dan persentase (5%), yang mengatakan Cukup Setuju dengan bobot nilai 12 dan persentase (6%), yang mengatakan Kurang Setuju dengan bobot nilai 72 dan persentase (55%), untuk jawaban Tidak Setuju dengan bobot nilai 30 dan persentase (34%), dan untuk jawaban Sangat Tidak Setuju dengan bobot 30 dan persentase (34%). Dengan Rata-Rata tanggapan responden yang ada pada skala interval 2,60-3,39, jadi dapat disimpulkan bahwa Pegawai Kelurahan Sungai Jering membantu masyarakat dalam mengadakan Sistem Keamanan Lingkungan di Kelurahan Sungai Jering Kurang Baik, sebab di kelurahan Sungai Jering tidak terdapatnya pos keamanan disetiap lingkungan dan tidak adanya masyarakat yang berjaga keamanan, sehingga menyebabkan meningkatnya kejahatan seperti kemalingan di lingkungan sungai jering.

Berikut hasil wawancara kedua peneliti dengan pegawai kelurahan Sungai Jering tentang, apakah setiap program yang dibuat pegawai kelurahan Sungai Jering sudah terlaksana ?

“Menurut kami sudah, seperti kegiatan posyandu sudah terlaksana, dan contoh ketika musim pandemi, kami memberikan penyuluhan untuk selalu memakai masker dan tidak keluar rumah. (Wawancara pegawai kelurahan Ekky Muzakhi, S.STP tanggal 15 Agustus 2022)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai kelurahan Sungai Jering sudah melaksanakan program kerja yang dibuat oleh pegawai kelurahan Sungai Jering. Berdasarkan Observasi yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa pegawai sudah melaksanakan program kerjanya, tetapi ada yang belum terlaksana dengan semestinya, seperti tidak adanya sistem keamanan lingkungan, dan tidak adanya yang berjaga, karna yang masyarakat banyak

keluhkan sekarang yaitu banyaknya rumah-rumah yang kemalingan, sehingga sistem keamanan lingkungan sangat dibutuhkan masyarakat.

Dari penjabaran tanggapan responden terhadap 2 pertanyaan tentang indikator Responsivitas dan berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap indikator Responsivitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.15 Rekapitulasi Terhadap Indikator Responsivitas Kinerja Pemerintah Kelurahan Pada Kantor Kelurahan Sungai Jering.

| No | Pertanyaan | Kategori | | | | | Jumlah | Rata-Rata |
|------------------|---|----------|----|----|----|-----|--------|-----------|
| | | B | CB | KB | TB | STB | | |
| 1 | Apakah Pihak Pegawai di Kantor Kelurahan Sungai Jering menanggapi bermacam-macam keluhan masyarakat | 4 | 11 | 27 | 2 | 0 | 44 | 3,3 |
| 2 | Apakah Pegawai Kelurahan Sungai Jering membantu masyarakat dalam mengadakan Sistem Keamanan Lingkungan di Kelurahan Sungai Jering | 2 | 3 | 24 | 15 | 0 | 44 | 2,8 |
| Jumlah | | 6 | 14 | 51 | 17 | 0 | 88 | 3 |
| Jumlah Responden | | 3 | 7 | 26 | 8 | 0 | 44 | |
| Persentase (%) | | 7 | 16 | 58 | 19 | 0 | 100 | |

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Dari Tabel 5.15 diatas dapat kita lihat bahwa jumlah responden sebanyak 44 orang dari indikator Responsivitas, yang terdiri dari 2 pertanyaan yaitu tentang Apakah Pihak Pegawai di Kantor Kelurahan Sungai Jering menanggapi bermacam-macam keluhan masyarakat dan Apakah Pegawai Kelurahan Sungai Jering membantu masyarakat dalam mengadakan Sistem Keamanan Lingkungan di Kelurahan Sungai Jering, dari hasil Rata-Rata yang memilih Baik 3 orang dengan persentase (7%), pada kategori cukup baik berjumlah 7 orang dengan

persentase (16%), kategori kurang baik berjumlah 26 orang dengan persentase (58%), kategori tidak baik 8 orang dengan persentase (19%) dan menjawab sangat tidak baik berjumlah orang 0 dengan persentase (0%). Adapun Rata-rata dari tanggapan Responden adalah yang berada pada skala interval 2,60-3,39, dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan indikator Responsivitas memiliki pengukuran Kurang Baik. Jadi rekapitulasi responden tentang indikator Responsivitas Kurang Baik. Responsivitas dapat disimpulkan merupakan bentuk tanggapan ataupun kerelaan dari pegawai dalam membantu memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai perlu upaya untuk mengenali apa saja kebutuhan masyarakat, kemudian pengenalan kebutuhan masyarakat tersebut menjadi agenda penting bagi pemerintah untuk mengembangkan pemberian layanan, sehingga masyarakat merasa puas. Jadi untuk indikator Responsivitas keseluruhannya kurang baik, karena pegawai kelurahan sungai jering kurang baik dalam menanggapi keluhan-keluhan masyarakat seperti tidak disiplin, tidak adanya sistem keamanan lingkungan yang sangat berpengaruh terhadap keamanan disuatu tempat tersebut, kurangnya sikap ramah, tapi pihak pegawai kelurahan sungai jering sudah cepat dalam merespon masyarakat ketika ingin melakukan pengurusan langsung menanyakan ingin mengurus apa.

5.2.4 Responsibilitas

Responsibilitas yaitu tentang apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan sesuai dengan kebijakan birokrasi, baik dari segi eksplisit maupun implisitnya. Berikut tanggapan responden terhadap pertanyaan pertama tentang Responsibilitas dalam

Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Tabel V.16 Tanggapan Responden terhadap Pihak Pegawai Kelurahan Sungai Jering melaksanakan kegiatan kelurahan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi.

| Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase (%) | Rata-Rata |
|---------------------|------|------------------|-------|----------------|-----------|
| Setuju | 5 | 5 | 25 | 11 | 3,5 |
| Cukup Setuju | 4 | 20 | 80 | 46 | |
| Kurang Setuju | 3 | 15 | 45 | 34 | |
| Tidak Setuju | 2 | 4 | 8 | 9 | |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| Jumlah | | 44 | 158 | 100 | |

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Dari tabel 5.16 dapat diketahui tanggapan Responden terhadap pihak Pegawai Kelurahan Sungai Jering melaksanakan kebijakan yang dikeluarkan Kelurahan Sungai Jering dalam melaksanakan kinerja, yang mengatakan Setuju dengan bobot nilai 25 dan persentase (11%), yang mengatakan Cukup Setuju dengan bobot nilai 80 dan persentase (46%), yang mengatakan Kurang Setuju dengan bobot nilai 45 dan persentase (34%), untuk jawaban Tidak Setuju dengan bobot nilai 8 dan persentase (9%), dan untuk jawaban Sangat Tidak Setuju dengan bobot 0 dan persentase (0%). Dengan Rata-Rata tanggapan responden yang ada pada skala interval 3,40-4,19, jadi dapat disimpulkan bahwa pihak pegawai Kelurahan Sungai Jering melaksanakan kegiatan Kelurahan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi Cukup Baik.

Berikut wawancara pertama peneliti dengan pegawai kelurahan Sungai Jering tentang, apakah kebijakan yang ditetapkan oleh kelurahan Sungai Jering sudah terlaksanakan oleh pegawai kelurahan Sungai Jering ?

“Menurut kami sudah, para pegawai sudah datang tepat waktu dan pulang tepat waktu sesuai dengan kebijakan kelurahan, kecuali ketika ada keperluan tugas keluar maka pegawai akan datang lambat. (Wawancara pegawai kelurahan, Ekky Muzakhi, S.STP tanggal 15 Agustus 2022)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai kelurahan Sungai Jering sudah melaksanakan kebijakan yang ditetapkan oleh kelurahan Sungai Jering.

Berdasarkan Observasi peneliti menemukan bahwa pegawai kelurahan sering datang tidak tepat waktu, dan juga sering kembali kekantor lambat tidak sesuai dengan jadwal kerja yang telah ditetapkan, datang sesuai jadwal kerja sangatlah penting, karena ketika ada masyarakat yang datang tidak menunggu kedatangan para pegawai terlebih dahulu.

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap pertanyaan kedua apakah pegawai kelurahan Sungai Jering melaksanakan kinerjanya sesuai dengan tugas pokoknya.

Tabel V.17 Tanggapan Responden terhadap Pegawai Kelurahan Sungai Jering melaksanakan kinerjanya sesuai dengan tugas pokoknya.

| Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase (%) | Rata-Rata |
|---------------------|------|------------------|-------|----------------|-----------|
| Setuju | 5 | 4 | 20 | 9 | 3,6 |
| Cukup Setuju | 4 | 21 | 84 | 48 | |
| Kurang Setuju | 3 | 18 | 54 | 41 | |
| Tidak Setuju | 2 | 1 | 2 | 2 | |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| Jumlah | | 44 | 160 | 100 | |

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Dari tabel 5.17 dapat diketahui tanggapan Responden terhadap Pegawai Kelurahan Sungai Jering melaksanakan kinerjanya sesuai dengan tugas pokoknya, yang mengatakan Setuju dengan bobot nilai 20 dan persentase (9%), yang

mengatakan Cukup Setuju dengan bobot nilai 84 dan persentase (48%), yang mengatakan Kurang Setuju dengan bobot nilai 54 dan persentase (41%), untuk jawaban Tidak Setuju dengan bobot nilai 2 dan persentase (2%), dan untuk jawaban Sangat Tidak Setuju dengan bobot 0 dan persentase (0%). Dengan Rata-Rata tanggapan responden yang ada pada skala interval 3,40-4,19, jadi dapat disimpulkan bahwa Pegawai Kelurahan Sungai Jering melaksanakan kinerjanya sesuai dengan tugas pokoknya Cukup Baik.

Berikut hasil wawancara kedua peneliti dengan pegawai kelurahan Sungai Jering, tentang menurut Bapak/Ibu apakah pegawai kelurahan Sungai Jering telah dapat melaksanakan prinsip-prinsip administrasi yang benar ?

“Menurut kami pegawai kelurahan sudah melaksanakan prinsip-prinsip administrasi yang sesuai. (Wawancara pegawai kelurahan, Ekky Muzakhi, tanggal 15 Agustus 2022)”

“Sudah, seperti contohnya kami memiliki satu tujuan yang sama, yaitu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. (Wawancara pegawai kelurahan, Arman, SE tanggal 15 Agustus 2022)”

Berdasarkan hasil wawancara yang masih berlanjut dengan pegawai kelurahan Sungai Jering dapat disimpulkan bahwa pegawai kelurahan Sungai Jering sudah melaksanakan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Berdasarkan Observasi peneliti pegawai kelurahan Sungai Jering memang sudah melaksanakan prinsip-prinsip administrasi yang benar, tapi dalam hal kedisiplinan para pegawai kelurahan Sungai Jering belum baik.

Dari penjabaran tanggapan responden terhadap 2 pertanyaan tentang indikator Responsibilitas dan berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap indikator Responsibilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.18 Rekapitulasi Terhadap Indikator Responsibilitas Kinerja Pemerintah Kelurahan Pada Kantor Kelurahan Sungai Jering.

| No | Pertanyaan | Kategori | | | | | Jumlah | Rata-Rata |
|------------------|---|----------|----|----|----|-----|--------|-----------|
| | | B | CB | KB | TB | STB | | |
| 1 | Apakah Pihak Pegawai di Kantor Kelurahan Sungai Jering melaksanakan kegiatan kelurahan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi | 5 | 20 | 15 | 4 | 0 | 44 | 3,5 |
| 2 | Apakah Pegawai Kelurahan Sungai Jering melaksanakan kinerjanya sesuai dengan tugas pokoknya | 4 | 21 | 18 | 1 | 0 | 44 | 3,6 |
| Jumlah | | 9 | 41 | 33 | 5 | 0 | 88 | 3.5 |
| Jumlah Responden | | 5 | 21 | 16 | 2 | 0 | 44 | |
| Persentase (%) | | 11 | 48 | 36 | 5 | 0 | 100 | |

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Dari Tabel 5.18 diatas dapat kita lihat bahwa jumlah responden sebanyak 44 orang dari indikator Responsibilitas, yang terdiri dari 2 pertanyaan yaitu tentang Apakah Pihak Pegawai di Kantor Kelurahan Sungai Jering melaksanakan kegiatan kelurahan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan Apakah Pegawai Kelurahan Sungai Jering melaksanakan kinerjanya sesuai dengan tugas pokoknya, dari hasil Rata-Rata yang memilih Baik 5 orang dengan persentase (11%), pada kategori cukup baik berjumlah 21 orang dengan persentase (48%), kategori kurang baik berjumlah 16 orang dengan persentase (36%), kategori tidak baik 2 orang dengan persentase (5%) dan menjawab sangat tidak baik berjumlah orang 0 dengan persentase (0%). Adapun Rata-rata dari tanggapan Responden adalah yang berada pada skala interval 3,40-4,19, dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan indikator Responsibilitas memiliki pengukuran Cukup Baik.. Responsibilitas diartikan sebagai adanya kewajiban moral dalam menyelesaikan

tugas yang dipercayakan kepada seseorang, tanggung jawab lebih memfokuskan kepada perasaan memiliki tugas untuk menyelesaikan tugasnya. Jadi untuk indikator Tanggung Jawab secara keseluruhan cukup baik, akan tetapi pegawai kurang memiliki perasaan menyelesaikan tugasnya seperti contohnya tidak disiplin ketika masuk kerja, sehingga ketika ada masyarakat yang ingin melakukan pengurusan jadi menunggu kedatangan pegawainya terlebih dahulu.

5.2.5 Akuntabilitas

Akuntabilitas menunjuk seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat yang dipilih oleh rakyat, melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik konsisten dengan kehendak publik, bagaimana pegawai bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan bertanggung jawab dalam memprioritaskan kepentingan publik. Berikut tanggapan responden terhadap pertanyaan pertama tentang Akuntabilitas dalam Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Tabel V.19 Tanggapan Responden terhadap Pihak Pegawai Kelurahan Sungai Jering bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.

| Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase (%) | Rata-Rata |
|---------------------|------|------------------|-------|----------------|-----------|
| Setuju | 5 | 4 | 20 | 9 | 3,6 |
| Cukup Setuju | 4 | 23 | 92 | 52 | |
| Kurang Setuju | 3 | 15 | 45 | 34 | |
| Tidak Setuju | 2 | 2 | 4 | 5 | |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| Jumlah | | 44 | 161 | 100 | |

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Dari tabel 5.19 dapat diketahui tanggapan Responden terhadap pihak Pegawai Kelurahan Sungai Jering bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, yang

mengatakan Setuju dengan bobot nilai 20 dan persentase (9%), yang mengatakan Cukup Setuju dengan bobot nilai 92 dan persentase (52%), yang mengatakan Kurang Setuju dengan bobot nilai 45 dan persentase (34%), untuk jawaban Tidak Setuju dengan bobot nilai 4 dan persentase (5%), dan untuk jawaban Sangat Tidak Setuju dengan bobot 0 dan persentase (0%). Dengan Rata-Rata tanggapan responden yang ada pada skala interval 3,20-4,19, jadi dapat disimpulkan bahwa pihak pegawai Kelurahan Sungai Jering bertanggung jawab terhadap pekerjaannya Cukup Baik.

Berikut hasil wawancara pertama peneliti dengan pegawai kelurahan Sungai Jering tentang, apakah pegawai kelurahan Sungai Jering bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya ?

“Iya, kami sudah bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas masing-masing, kepala kelurahan sudah menjalankan tugasnya, sekretaris lurah, pegawai bagian pemerintahan, pegawai bagian pemberdayaan masyarakat, pegawai bagian ketentraman dan ketertiban umum, dan juga pegawai pelaksana. (Wawancara pegawai kelurahan Arman, SE tanggal 15 Agustus 2022)”

“Sudah, semua pegawai melakukan tugasnya masing-masing dan bertanggung jawab terhadap tugasnya. (Wawancara pegawai kelurahan Jasnilarwati, SE tanggal 15 Agustus 2022)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai kelurahan Sungai Jering bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Berdasarkan Observasi yang peneliti temukan yaitu pegawai kelurahan sudah cukup bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, hanya saja ada seperti pegawai bagian ketentraman dan ketertiban umum, pegawai tidak menyediakan pos disetiap lingkungan yang layak dan juga tidak bermusyawarah dengan warga untuk sedia berjaga di pos keamanan lingkungan tersebut.

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap pertanyaan kedua apakah pegawai kelurahan Sungai Jering ketika melakukan kinerja pegawai kelurahan Sungai Jering melaksanakannya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Tabel V.20 Tanggapan Responden terhadap Pegawai Kelurahan Sungai Jering ketika melakukan kinerja Pegawai Kelurahan Sungai Jering melaksanakannya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

| Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase (%) | Rata-Rata |
|---------------------|------|------------------|-------|----------------|-----------|
| Setuju | 5 | 2 | 10 | 5 | 3,2 |
| Cukup Setuju | 4 | 11 | 44 | 25 | |
| Kurang Setuju | 3 | 27 | 81 | 61 | |
| Tidak Setuju | 2 | 4 | 8 | 9 | |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| Jumlah | | 44 | 143 | 100 | |

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Dari tabel 5.20 dapat diketahui tanggapan Responden terhadap Pegawai Kelurahan Sungai Jering ketika melakukan kinerja pegawai Kelurahan Sungai Jering melaksanakannya sesuai dengan tepat waktu yang telah ditetapkan, yang mengatakan Setuju dengan bobot nilai 10 dan persentase (5%), yang mengatakan Cukup Setuju dengan bobot nilai 44 dan persentase (25%), yang mengatakan Kurang Setuju dengan bobot nilai 81 dan persentase (61%), untuk jawaban Tidak Setuju dengan bobot nilai 8 dan persentase (9%), dan untuk jawaban Sangat Tidak Setuju dengan bobot 0 dan persentase (0%). Dengan Rata-Rata tanggapan responden yang ada pada skala interval 2,60-3,39, jadi dapat disimpulkan bahwa Pegawai Kelurahan Sungai Jering ketika melaksanakan kinerja pegawai Kelurahan Sungai Jering melaksanakannya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan Kurang Baik.

Berikut hasil wawancara kedua peneliti yang masih berlanjut dengan pegawai kelurahan Sungai Jering tentang pertanyaan, bagaimana proses pelaksanaan tugas, apakah pegawai telah melaksanakannya dengan tepat waktu sesuai dengan standarnya ?

“Menurut kami sudah tepat waktu ya, ketika ada masyarakat yang ingin melakukan pengurusan kami langsung mengerjakannya dengan cepat dan sesuai standar. (Wawancara pegawai kelurahan Arman, SE tanggal 15 Agustus 2022)”

“Sudah, kami para pegawai melaksanakan tugas tepat waktu dalam pengerjaannya, tidak membuat masyarakat menunggu lama dalam pengurusan, mana yang ingin mengurus surat keterangan usaha langsung ditangani oleh pegawai yang bersangkutan, dalam pemilihan umum juga, ketika ingin mendaftar bagian pelaksana pemilihan umum, bapak sekretaris kelurahan langsung merespon tidak menunggu dulu. (Wawancara pegawai kelurahan, Erdiswan, SE tanggal 15 Agustus 2022)”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa para pegawai dalam mengerjakan tugasnya tepat waktu sesuai yang telah ditentukan, ketika ada masyarakat yang melakukan pengurusan pegawai tidak menunda waktu dalam mengerjakannya. Berdasarkan Observasi yang dilakukan peneliti, pegawai kelurahan sudah tepat waktu dalam melaksanakan tugasnya, hanya saja ketika pegawai datang tidak tepat waktu maka masyarakat harus menunggu dahulu, tetapi ketika pegawai sudah berada dikantor, pegawai langsung mengerjakannya.

Tabel V.21 Rekapitulasi Terhadap Indikator Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Kelurahan Pada Kantor Kelurahan Sungai Jering.

| No | Pertanyaan | Kategori | | | | | Jumlah | Rata-Rata |
|------------------|---|----------|----|----|----|-----|--------|-----------|
| | | B | CB | KB | TB | STB | | |
| 1 | Apakah Pihak Pegawai di Kantor Kelurahan Sungai Jering bertanggung jawab terhadap pekerjaannya | 4 | 23 | 15 | 2 | 0 | 44 | 3,6 |
| 2 | Apakah Pegawai Kelurahan Sungai Jering ketika melakukan kinerja pegawai Kelurahan Sungai Jering melaksanakannya sesuai dengan waktu yang ditetapkan | 2 | 11 | 27 | 4 | 0 | 44 | 3,2 |
| Jumlah | | 6 | 34 | 42 | 6 | 0 | 88 | 3,4 |
| Jumlah Responden | | 3 | 17 | 21 | 3 | 0 | 44 | |
| Persentase (%) | | 7 | 38 | 48 | 7 | 0 | 100 | |

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Dari Tabel 5.21 diatas dapat kita lihat bahwa jumlah responden sebanyak 44 orang dari indikator Akuntabilitas, yang terdiri dari 2 pertanyaan yaitu tentang Apakah Pihak Pegawai di Kantor Kelurahan Sungai Jering bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan Apakah Pegawai Kelurahan Sungai Jering ketika melakukan kinerja pegawai Kelurahan Sungai Jering melaksanakannya sesuai dengan waktu yang ditetapkan, dari hasil Rata-Rata yang memilih Baik 3 orang dengan persentase (7%), pada kategori cukup baik berjumlah 17 orang dengan persentase (38%), kategori kurang baik berjumlah 21 orang dengan persentase (48%), kategori tidak baik 3 orang dengan persentase (7%) dan menjawab sangat tidak baik berjumlah 0 orang dengan persentase (0%). Adapun Rata-rata dari tanggapan Responden adalah yang berada pada skala interval 3,20-4,19, dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan indikator Akuntabilitas memiliki pengukuran

Cukup Baik. Jadi rekapitulasi responden terhadap indikator Akuntabilitas cukup baik. Akuntabilitas berorientasi pada individu dan tidak bisa dibagikan kepada orang lain. Oleh karena itu, menjadi bertanggung jawab berarti tidak hanya bertanggung jawab atas tugas tertentu saja, tetapi bertanggung jawab untuk membuktikan dan menjawab tindakan-tindakan yang telah dilakukan. Jadi secara keseluruhan indikator Akuntabilitas kurang baik, sebenarnya pegawai kelurahan sungai jering sudah cukup bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, hanya saja ada seperti pegawai bagian ketentraman dan ketertiban umum, pegawai tidak menyediakan pos disetiap lingkungan yang layak dan juga tidak bermusyawarah dengan warga untuk sedia berjaga di pos keamanan lingkungan tersebut, dan juga pegawai kelurahan sudah tepat waktu dalam melaksanakan tugasnya, hanya saja ketika pegawai datang tidak tepat waktu maka masyarakat harus menunggu dahulu, tetapi ketika pegawai sudah berada dikantor, pegawai langsung mengerjakannya.

Berikut adalah rekap hasil dari keseluruhan indikator Analisis Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering, dengan indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan juga akuntabilitas.

Tabel V.22 Rekapitan Keseluruhan Indikator Analisis Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

| No | Indikator | Kategori | | | | | Jumlah | Rata-Rata |
|----|-----------------------------------|----------|-----------|-----------|----------|---------|------------|-----------|
| | | SB | B | CB | KB | TB | | |
| 1 | Produktivitas Persentase (%) | 5 11% | 14 32% | 20 46% | 5 11% | 0 0% | 44 100% | 3,4 |
| 2 | Kualitas Persentase (%) | 3 7% | 18 40% | 19 42% | 4 9% | 0 0% | 44 100% | 3,5 |
| 3 | Responsivitas Persentase (%) | 3 7% | 7 16% | 26 58% | 8 19% | 0 0% | 44 100% | 3 |
| 4 | Responsibilitas Persentase (%) | 5 11% | 21 48% | 16 36% | 2 5% | 0 0% | 44 100% | 3,5 |
| 5 | Akuntabilitas Persentase (%) | 3 7% | 17 38% | 21 48% | 3 7% | 0 0% | 44 100% | 3,4 |
| | Jumlah | 19 | 77 | 102 | 22 | 0 | 224 | 3,4 |
| | Jumlah Responden | 4 | 15 | 21 | 4 | 0 | 44 | |
| | Persentase (%) | 9 | 34 | 48 | 9 | 0 | 100 | |

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Dari tabel 5.22 diatas dapat dilihat dari kelima indikator tersebut tanggapan responden yang mengatakan Baik sebanyak 4 orang dengan persentase (9%) yang mengatakan Cukup Baik 15 orang dengan persentase (34%) yang mengatakan Kurang Baik sebanyak 21 orang dengan persentase (48%) dan yang mengatakan Tidak Baik 4 orang dengan persentase (9%), dan yang mengatakan Sangat Tidak Baik 0 orang dengan persentase (0%). Adapun rata-rata tanggapan responden adalah yang berada pada skala interval 3,20-4,19 jadi dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan

Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Cukup Baik, indikator produktivitas, produktivitas kinerja yang dilakukan pegawai pemerintah kelurahan kurang produktif sebab kurangnya komputer dan printer yang rusak menyebabkan kinerja pegawai kurang cepat dan kurang tepat waktu dan juga karena masih adanya pegawai yang datang dan kembali setelah jam istirahat lambat menyebabkan masyarakat yang ingin melakukan pengurusan kekantor lurah menunggu. Indikator kualitas pelayanan, pelayanan yang diberikan kantor kelurahan Sungai Jering tidak dapat memuaskan masyarakat, dengan menunjukkan sikap yang kurang ramah akan membuat masyarakat merasa kurang puas, dan juga dengan tidak datang tepat waktu akan membuat pekerjaan menjadi tertunda dan ketika ada masyarakat yang ingin melakukan pengurusan akan menunggu, juga dengan pegawai yang melaksakan kinerjanya sesuai dengan tugas dan wewenangnya akan membuat kualitas pelayanan dikantor tersebut akan baik. Indikator responsivitas, pegawai perlu upaya untuk mengenali apa saja kebutuhan masyarakat, kemudian pengenalan kebutuhan masyarakat tersebut menjadi agenda penting bagi pemerintah untuk mengembangkan pemberian layanan, sehingga masyarakat merasa puas, pegawai kelurahan sungai jering kurang baik dalam menanggapi keluhan-keluhan masyarakat seperti tidak disiplin, tidak adanya sistem keamanan lingkungan yang sangat berpengaruh terhadap keamanan disuatu tempat tersebut, kurangnya sikap ramah, tapi pihak pegawai kelurahan sungai jering sudah cepat dalam merespon masyarakat ketika ingin melakukan pengurusan langsung menanyakan. Indikator tanggungjawab, Tanggungjawab diartikan sebagai adanya kewajiban moral dalam menyelesaikan tugas yang

dipercayakan kepada seseorang, tanggung jawab lebih memfokuskan kepada perasaan memiliki tugas untuk menyelesaikan tugasnya, pegawai kurang memiliki perasaan menyelesaikan tugasnya seperti contohnya tidak disiplin ketika masuk kerja, sehingga ketika ada masyarakat yang ingin melakukan pengurusan jadi menunggu kedatangan pegawainya terlebih dahulu. Indikator Akuntabilitas, menjadi bertanggung jawab berarti tidak hanya bertanggung jawab atas tugas tertentu saja, tetapi bertanggung jawab untuk membuktikan dan menjawab tindakan-tindakan yang telah dilakukan, sebenarnya pegawai kelurahan sungai jering sudah cukup bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, hanya saja ada seperti pegawai bagian ketentraman dan ketertiban umum, pegawai tidak menyediakan pos disetiap lingkungan yang layak dan juga tidak bermusyawarah dengan warga untuk sedia berjaga di pos keamanan lingkungan tersebut, dan juga pegawai kelurahan sudah tepat waktu dalam melaksanakan tugasnya, hanya saja ketika pegawai datang tidak tepat waktu maka masyarakat harus menunggu dahulu, tetapi ketika pegawai sudah berada di kantor, pegawai langsung mengerjakannya.

5.3 Faktor Penghambat dalam Analisis Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Yang menghambat dalam Analisis kinerja pemerintah kelurahan sungai jering kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi sesuai dengan hasil penelitian sebagai berikut :

5.3.1 Faktor intern

Faktor yang berasal dari dalam kantor kelurahan sungai jering itu sendiri yaitu :

- 5.3.1.1 Kurangnya ketersediaan dana dari pemerintah daerah untuk menambahkan atau memperbaiki prasarana seperti printer, dan komputer. Karena kurangnya komputer dan printer yang rusak diakibatkan kurangnya anggaran dari pemerintah daerah
- 5.3.1.2 Tidak semua para pegawai yang menerapkan disiplin waktu, masih adanya pegawai yang datang terlambat tidak sesuai dengan jadwal dan kembali kekantor selepas istirahat tidak sesuai waktu. Karena tidak adanya sanksi bagi pegawai yang terlambat dan juga pimpinan yang juga melakukan hal yang sama.
- 5.3.1.3 Kurangnya kepekaan pegawai kelurahan sehingga kebutuhan masyarakat seperti dalam hal sistem keamanan lingkungan masih tidak aman.

5.3.1.4 Sikap pegawai yang dinilai kurang ramah oleh masyarakat ketika menerima pelayanan.

5.3.2 Faktor ekstern

Faktor yang berasal dari luar kantor kelurahan sungai jering yaitu :

5.3.2.1 Masyarakat yang kurang sabar, dalam hal ini masih ada masyarakat yang ketika ingin melakukan pengurusan kekantor lurah diselesaikan dengan cepat, yang mana pegawai bisa saja sedang melakukan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus keperluan terlebih dahulu.

5.3.2.2 Kepekaan masyarakat yang tidak ingin berkontribusi atau ikut dalam hal atau program yang telah dirancang oleh kelurahan sungai jering, sehingga ketika disediakan fasilitas tapi tidak ikut dalam program tersebut.

5.3.3 Perubahan-perubahan Yang Dilakukan Kantor Kelurahan Sungai Jering

Dalam berjalannya waktu dan sepanjang waktu melakukan penelitian ini ternyata pihak pegawai kantor kelurahan sungai jering telah menyadari apa yang terjadi dikantor kelurahan tersebut. Sebelum dilakukan penelitian masih kurangnya disiplin waktu bekerja, berjalannya penelitian yang dilakukan para pegawai telah disiplin waktu bekerja, dan juga para pegawai cepat tanggap dalam mengerjakan tugasnya, kemudian karena kurangnya komputer, para pegawai sudah banyak yang menggunakan laptopnya. Dan dalam hal ini berarti ada kontribusi dari peneliti disuatu organisasi pemerintahan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data yang telah peneliti lakukan mengenai Analisis Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering yang mengatakan Baik sebanyak 4 orang dengan persentase (9%) yang mengatakan Cukup Baik 15 orang dengan persentase (34%) yang mengatakan Kurang Baik sebanyak 21 orang dengan persentase (48%) dan yang mengatakan Tidak Baik 4 orang dengan persentase (9%), dan yang mengatakan Sangat Tidak Baik 0 orang dengan persentase (0%). Adapun rata-rata tanggapan responden adalah yang berada pada skala interval 3,20-4,19 jadi dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Cukup Baik.

Dari hasil penelitian ini, sebenarnya pihak pegawai kelurahan Sungai Jering sudah dan telah melaksanakan kinerjanya dengan sebaik-sebaiknya, namun dalam hal itu terdapat beberapa faktor penunjang seperti prasarana yang kurang baik yang membuat kinerja yang dihasilkan oleh pegawai dirasa masih kurang, para masyarakat kelurahan Sungai Jering juga hanya menilai dari apa yang dirasakan dan dilihat tanpa mengetahui keadaan dari kantor kelurahan tersebut, dan juga kurangnya disiplin pegawai yang menyebabkan kinerja dirasa cukup.

6.2 Saran

1. Diharapkan kepada seluruh pegawai Kelurahan Sungai Jering dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dilakukan dengan sebaik-baiknya.
2. Perlunya diberikan sanksi kepada para pegawai Kelurahan Sungai Jering ketika ada pegawai yang kurang disiplin saat melaksanakan tugasnya.
3. Pegawai memberikan sikap yang ramah terhadap masyarakat yang ingin melakukan pengurusan dikantor lurah tersebut.
4. Meningkatkan kepekaan atas kebutuhan masyarakat, agar masyarakat merasa puas dan senang.
5. Memelihara fasilitas yang sudah tersedia, seperti printer yang rusak, agar segera diperbaiki, untuk memudahkan pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

- Dessler, Gray. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Selemba Empat
- Fahmi Irham S.E., M.Si. 2016. *Perilaku Organisasi Teori, Aplikasi, dan Kasus*. Bandung: Alfabeta
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Cet III*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Manulang. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Mangkunegara, A.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Raja Grafindo Persada
- Pedoman *Penyusunan Tugas Akhir Program Studi Administrasi Negara* Fakultas ilmu sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
- Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Robbins, Stepens P.. 2006. *Perilaku Organisasi*. PT Indeks, Jakarta: Kelompok Gramedia
- Sinambela Poltak Lijan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara
- Sutarto. 1998. *Dasar-dasar Organisasi*. Gadjah Mada University Press
- Siagian P. Sondang, M.P.A. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Bumi Aksara. Bandung
- Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta

Sondang P. Siagian, M.P.A. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Sukarna, 2011. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Mandar Maju

Y.W Sunindhia, S.H, Dra. Ninik Widiyanti. 1992. *Administrasi Negara dan Peradilan Administrasi*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Zeithaml. 1990 dalam Hardyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media

B. Undang-Undang

Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 48 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan Kabupaten Kuantan Singingi

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005, tentang Kelurahan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa dan peraturan pemerintah nomor 73 tahun 2005 yang mengatur tentang kelurahan.

DAFTAR DAN PEDOMAN WAWANCARA

Analisis Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

A. Identitas Peneliti

Nama : Agmelia Eka Rahayu Sandra
NPM : 160411001
Program Studi : Administrasi Negara
Alamat : Jl. Abdoe Rauf Lingkungan 2
Jenjang Pendidikan : S-1 (Srata Satu)

B. Identitas Informan

Nomor :
Nama :
Alamat :
Jenis Kelamin :
Jabatan :
Umur :
Tingkat Pendidikan :

C. Petunjuk Wawancara

1. Daftar pertanyaan ini hanya dimaksud untuk penulisan skripsi dan tidak merugikan siapapun
2. Identitas Bapak/Ibu Sdr/i dirahasiakan
3. Tidak mengandung unsur politik
4. Jawablah pertanyaan dengan benar dan isi titik-titik pada ruang yang telah disediakan
5. Atas kerja sama Bapak/Ibu kantor Kelurahan Sungai Jering penulis ucapkan terimakasih

Daftar Pertanyaan Wawancara Analisis Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

A. Produktivitas

1. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu, bagaimanakah kinerja yang dilakukan kelurahan sungai jering ?

.....
.....
.....

2. Apakah menurut Bapak/Ibu, kinerja yang dihasilkan pegawai kantor Kelurahan Sungai Jering tepat waktu dalam pengerjaannya ?

.....
.....
.....

B. Kualitas Layanan

1. Apakah pegawai Kelurahan melaksanakan kinerja sesuai dengan tugas dan wewenangnya masing-masing ?

.....
.....
.....

2. Menurut Bapak/Ibu, apakah kinerja yang dilakukan oleh pegawai Kelurahan Sungai Jering dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam melayani masyarakat ?

.....
.....
.....

C. Responsivitas

1. Apakah pegawai Kelurahan Sungai Jering memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan ?

.....
.....

.....

2. Apakah setiap program yang dibuat oleh pegawai Kelurahan Sungai Jering sudah terlaksana ?

.....
.....
.....

D. Responsibilitas

1. Apakah kebijakan yang ditetapkan oleh Kelurahan Sungai Jering sudah terlaksana oleh pegawai Kelurahan Sungai Jering ?

.....
.....
.....

2. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai Kelurahan Sungai Jering telah dapat melaksanakan prinsip-prinsip administrasi yang benar ?

.....
.....
.....

E. Akuntabilitas

1. Apakah pegawai Kelurahan Sungai Jering bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya ?

.....
.....
.....

2. Bagaimanakah proses pelaksanaan tugas, apakah pegawai telah melaksanakannya sesuai dengan standarnya ?

.....
.....

DAFTAR DAN PEDOMAN KUISIONER

Analisis Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

A. Identitas Peneliti

Nama : Agmelia Eka Rahayu Sandra
NPM : 160411001
Program Studi : Administrasi Negara
Alamat : Jl. Abdoe Rauf Lingkungan 2
Jenjang Pendidikan : S-1 (Srata Satu)

B. Identitas Responden

Nomor :
Nama :
Alamat :
Jenis Kelamin :
Jabatan :
Umur :
Tingkat Pendidikan :

C. Petunjuk Wawancara

1. Daftar pertanyaan ini hanya dimaksud untuk penulisan skripsi dan tidak merugikan siapapun
2. Identitas Bapak/Ibu Sdr/i dirahasiakan
3. Tidak mengandung unsur politik
4. Jawablah pertanyaan dan lingkari jawaban yang benar
5. Atas kerja sama Bapak/Ibu masyarakat Kelurahan Sungai Jering penulis ucapkan terimakasih

Daftar Pertanyaan Kuisisioner Analisis Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kabupaten Kuantan Tengah Kecamatan Kuantan Singingi

A. Produktivitas

1. Bagaimanakah kinerja yang dilakukan pegawai di kantor Kelurahan Sungai Jering ?
 - A. Sangat Baik
 - B. Baik
 - C. Cukup Baik
 - D. Kurang Baik
 - E. Tidak Baik
2. Apakah pegawai kantor Kelurahan Sungai Jering datang tepat waktu dan pulang tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur ?
 - A. Sangat Tepat Waktu
 - B. Tepat Waktu
 - C. Cukup Tepat Waktu
 - D. Kurang Tepat Waktu
 - E. Tidak Tepat Waktu

B. Kualitas Pelayanan

1. Apakah pegawai Kelurahan Sungai Jering memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam melaksanakan tugasnya ?
 - A. Sangat Memberikan Kepuasan
 - B. Memberikan Kepuasan
 - C. Cukup Memberikan Kepuasan
 - D. Kurang Memberikan Kepuasan
 - E. Tidak Memberikan Kepuasan
2. Apakah pegawai Kelurahan Sungai Jering memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan ?
 - A. Sangat Setuju
 - B. Setuju
 - C. Cukup Setuju

D. Kurang Setuju

E. Tidak Setuju

C. Responsivitas

1. Apakah pihak pegawai Kelurahan Sungai Jering menanggapi bermacam-macam keluhan masyarakat ?

A. Sangat Menanggapi

B. Menanggapi

C. Cukup Menanggapi

D. Kurang Menanggapi

E. Tidak Menanggapi

2. Apakah pegawai Kelurahan Sungai Jering membantu masyarakat dalam mengadakan Sistem Keamanan Lingkungan di Kelurahan Sungai Jering ?

A. Sangat Membantu

B. Membantu

C. Cukup Membantu

D. Kurang Membantu

E. Tidak Membantu

D. Responsibilitas

1. Apakah pegawai kantor Kelurahan Sungai Jering telah melaksanakan kegiatan Kelurahan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi ?

A. Sangat Sesuai

B. Sesuai

C. Cukup Sesuai

D. Kurang Sesuai

E. Tidak Sesuai

2. Apakah pegawai Kelurahan Sungai Jering melaksanakan kinerjanya sesuai dengan tugas pokoknya ?

A. Sangat Sesuai

B. Sesuai

C. Cukup Sesuai

D. Kurang Sesuai

E. Tidak Sesuai

E. Akuntabilitas

1. Apakah pegawai Kelurahan Sungai Jering bertanggung jawab terhadap pekerjaannya ?

A. Sangat Bertanggung Jawab

B. Bertanggung Jawab

C. Cukup Bertanggung Jawab

D. Kurang Bertanggung Jawab

E. Tidak Bertanggung Jawab

2. Apakah ketika melakukan kinerja pegawai Kelurahan Sungai Jering melaksanakannya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan ?

A. Sangat Tepat Waktu

B. Tepat Waktu

C. Cukup Tepat Waktu

D. Kurang Tepat Waktu

E. Tidak Tepat Waktu

Dokumentasi Penelitian Pegawai Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan
Tengah Kabupaten Kuantan Singingi



Wawancara dengan Bapak Ekky Muzakhi, S.STP selaku Kepala Kelurahan Sungai Jering



Wawancara dengan Bapak Arman, SE selaku Sekretaris Kelurahan



Wawancara dengan Bapak Erdiswan, SE selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa Kelurahan Sungai Jering



Wawancara dengan Ibu Sernita Artati Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Kelurahan Sungai Jering



Penyebaran Kuisisioner kepada Masyarakat Kelurahan Sungai Jering



Penyebaran kuisisioner kepada Masyarakat Kelurahan Sungai Jering



Penyebaran Kuisisioner kepada Masyarakat Kelurahan Sungai Jering



Penyebaran Kuisisioner kepada Masyarakat Kelurahan Sungai Jering



Penyebaran Kuisisioner kepada Masyarakat Kelurahan Sungai Jering



Penyebaran Kuisisioner kepada Masyarakat Kelurahan Sungai Jering

Transkrip : Hasil wawancara peneliti tentang Analisis Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

HASIL WAWANCARA

| | |
|----------------|--|
| Nama | : Ekky Muzakhi, S.STP |
| Jabatan | : Lurah Sungai Jering |
| P/I | Daftar Pertanyaan/Respon |
| P | Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu, bagaimanakah kinerja yang dilakukan kelurahan sungai jering ? |
| I | “Belum, karena komputer yang kurang dan rusak, jadi pekerjaan agak sedikit terlambat dalam mengatasi hal itu ada beberapa pegawai yang membawa laptopnya sendiri” |
| P | Apakah menurut Bapak/Ibu, kinerja yang dihasilkan pegawai kantor kelurahan sungai jering tepat waktu dalam pengerjaannya |
| I | “Sudah, misalnya ada yang ingin mengurus surat seperti surat keterangan usaha dilakukan dengan tepat waktu, kecuali ketika ramai yang mengantri, mungkin akan ada keterlambatan waktu” |
| P | Apakah pegawai kelurahan melaksanakan kinerja sesuai dengan tugas dan wewenangnya masing-masing ? |
| I | “Sudah, kami sudah melaksanakan kinerja sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing, seperti bagian trantib, kami sudah menyediakan pos sistem keamanan lingkungan” |
| P | Menurut Bapak/Ibu, apakah kinerja yang dilakukan oleh pegawai kelurahan sungai jering dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam melayani masyarakat ? |
| I | “Sudah, karena kami sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Ketika ada pengurusan, kami langsung mengerjakannya sehingga masyarakat merasa puas” |
| P | Apakah pegawai kelurahan sungai jering memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan ? |
| I | “Sudah, kami sudah memenuhi kebutuhan masyarakat contohnya masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat, ketika mengurus keperluannya kami melayani dengan respon yang baik” |
| P | Apakah setiap program yang dibuat pegawai kelurahan sungai jering sudah terlaksana ? |
| I | “Menurut kami sudah, seperti kegiatan posyandu sudah terlaksana, dan contoh ketika musim pandemi, kami memberikan penyuluhan untuk selalu menggunakan masker dan jaga jarak” |
| P | Apakah kebijakan yang ditetapkan oleh kelurahan sungai jering terlaksana oleh pegawai kelurahan sungai jering ? |
| I | “Menurut kami sudah, para pegawai sudah datang tepat waktu dan pulang tepat waktu sesuai dengan kebijakan kelurahan, kecuali ketika ada keperluan tugas maka pegawai akan datang lambat” |

| | |
|----------|--|
| P | Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai kelurahan sungai jering telah dapat melaksanakan prinsip-prinsip administrasi yang benar ? |
| I | "Menurut kami pegawai kelurahan sudah melaksanakan prinsip-prinsip administrasi yang sesuai" |
| P | Apakah pegawai kelurahan sungai jering bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya ? |
| I | "Iya, kami sudah bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas masing-masing, kepala kelurahan, sekretaris kelurahan, pegawai bagian pemerintahan, pegawai bagian pemberdayaan masyarakat, pegawai bagian ketentraman dan ketertiban umum, dan juga pegawai pelaksana sudah menjalankan tugasnya masing-masing" |
| P | Bagaimana dalam pelaksanaan tugas, apakah pegawai telah melaksanakannya dengan tepat waktu sesuai dengan standarnya ? |
| I | "Menurut kami sudah tepat waktu ya, ketika ada masyarakat yang ingin melaksanakan pengurusan kami langsung mengerjakannya dengan cepat dan sesuai standar" |

| | |
|----------------|--|
| Nama | : Jasnilawati, SE |
| Jabatan | : Kasi Pemerintahan |
| P/I | Daftar Pertanyaan/Respon |
| P | Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu, Bagaimanakah kinerja kelurahan sungai jering? |
| I | "Baik, tapi karena komputer yang kurang dan rusak, jadi pekerjaan lambat tapi beberapa pegawai membawa laptopnya sendiri" |
| P | Apakah menurut Bapak/Ibu, kinerja yang dihasilkan pegawai kantor kelurahan sungai jering tepat waktu dalam pengerjaannya |
| I | "Sudah dilakukan dengan tepat waktu, kecuali ketika ramai yang mengantri" |
| P | Apakah pegawai kelurahan melaksanakan kinerja sesuai dengan tugas dan wewenangnya masing-masing ? |
| I | "Sudah, sudah melaksanakan kinerja sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing" |
| P | Menurut Bapak/Ibu, apakah kinerja yang dilakukan oleh pegawai kelurahan sungai jering dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam melayani masyarakat ? |
| I | "Sudah, ketika ada pengurusan, kami langsung mengerjakannya sehingga masyarakat merasa puas" |
| P | Apakah pegawai kelurahan sungai jering memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan ? |
| I | "Sudah, kami merespon masyarakat dengan cepat dan langsung menanyai keperluannya apa" |
| P | Apakah setiap program yang dibuat pegawai kelurahan sungai jering sudah terlaksana ? |
| I | "Menurut kami sudah, seperti kegiatan posyandu sudah terlaksana, dan juga program-program PKK, dan kepemudaan" |
| P | Apakah kebijakan yang ditetapkan oleh kelurahan sungai jering terlaksana oleh pegawai kelurahan sungai jering ? |
| I | "Menurut kami sudah, para pegawai sudah datang tepat waktu dan pulang tepat waktu" |
| P | Menurut Bpak/Ibu, apakah pegawai kelurahan sungai jering telah dapat melaksanakan prinsip-prinsip administrasi yang benar ? |
| I | "Menurut kami pegawai kelurahan sudah melaksanakan prinsip-prinsip administrasi yang sesuai" |
| P | Apakah pegawai kelurahan sungai jering bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya ? |
| I | "kami sudah bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas masing-masing" |
| P | Bagaimana dalam pelaksanaan tugas, apakah pegawai telah melaksanakannya dengan tepat waktu sesuai dengan standarnya ? |
| I | "sudah, ketika ada masyarakat yang ingin melaksanakan pengurusan kami langsung mengurusnya" |

| | |
|------------------------------------|--|
| Nama : Suhasman, S.Pi, M.Si | |
| Jabatan : Staf Kelurahan | |
| P/I | Daftar Pertanyaan/Respon |
| P | Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu, bagaimanakah kinerja kantor kelurahan sungai jering? |
| I | "Baik" |
| P | Apakah menurut Bapak/Ibu, kinerja yang dihasilkan pegawai kantor kelurahan sungai jering tepat waktu dalam pengerjaannya |
| I | "Sudah dilakukan dengan tepat waktu" |
| P | Apakah pegawai kelurahan melaksanakan kinerja sesuai dengan tugas dan wewenangnya masing-masing ? |
| I | "Sudah, sudah melaksanakan kinerja sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing" |
| P | Menurut Bapak/Ibu, apakah kinerja yang dilakukan oleh pegawai kelurahan sungai jering dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam melayani masyarakat ? |
| I | "Sudah, ketika ada pengurusan, kami langsung mengerjakannya sehingga masyarakat merasa puas" |
| P | Apakah pegawai kelurahan sungai jering memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan ? |
| I | "Sudah, kami merespon masyarakat dengan cepat" |
| P | Apakah setiap program yang dibuat pegawai kelurahan sungai jering sudah terlaksana ? |
| I | "Menurut kami sudah, seperti kegiatan posyandu sudah terlaksana," |
| P | Apakah kebijakan yang ditetapkan oleh kelurahan sungai jering terlaksana oleh pegawai kelurahan sungai jering ? |
| I | "Menurut kami sudah, para pegawai sudah datang tepat waktu" |
| P | Menurut Bpak/Ibu, apakah pegawai kelurahan sungai jering telah dapat melaksanakan prinsip-prinsip administrasi yang benar ? |
| I | "Menurut kami pegawai kelurahan sudah melaksanakan prinsip-prinsip administrasi yang sesuai" |
| P | Apakah pegawai kelurahan sungai jering bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya ? |
| I | "kami sudah bertanggung jawab" |
| P | Bagaimana dalam pelaksanaan tugas, apakah pegawai telah melaksanakannya dengan tepat waktu sesuai dengan standarnya ? |
| I | "sudah, ketika ada masyarakat yang ingin melaksanakan pengurusan kami langsung mengurusnya" |



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL

Jl. Gatot Subroto KM 7 Teluk Kuantan Telp. 0760-561655 Fax. 0760-561655, e-mail uniksquantan@gmail.com

Teluk Kuantan, 16 Desember 2019

Nomor : 1143/FIS/UNIKS/XII/2019
Lamp. : -
Perihal : Permohonan Pelaksanaan Riset

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Lurah Sungai Jering
Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten
Kuantan Singingi
di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb
Dengan hormat,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Agmelia Eka Rahayu Sandra
NPM : 160411001
Fakultas : Ilmu Sosial
Program Studi : S1 Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

Saat ini mahasiswa yang bersangkutan akan melaksanakan kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi) sebagai berikut :

Judul Penelitian : Analisis Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi
Lokasi Penelitian : Kantor Lurah Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Untuk keperluan riset tersebut, kami mohon kesediaan Bapak agar berkenan kiranya memberi izin penelitian dan data yang diperlukan mahasiswa yang bersangkutan.

Demikianlah permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama Bapak kami ucapkan terima kasih.



Dekan,

ZUL AMMAR, SE., ME
NIDN. 1020088401



PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
KECAMATAN KUANTAN TENGAH
KANTOR LURAH SUNGAI JERING
Jalan Pandan Wangi No. Telp. (0760) - Teluk Kuantan

Teluk Kuantan, 19 Pebruari 2020

Nomor : 07/KSJ/II/2020
Lamp :
Perihal : Pelaksanaan Riset di Kelurahan
Sungai Jering.

Kepada Yth :
Dekan Unikrs Kabupaten Kuantan Singingi
di-
Teluk Kuantan

Nama : **AGMELIA EKA RAHAYU SANDRA**
NPM : 160411001
Pakultas : Ilmu Sosial
Program Studi : S1 Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

Saat ini Mahasiswa yang tersebut namanya diatas telah selesai melaksanakan Kegiatan Penelitian dalam rangka Penyusunan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi) sebagai berikut :

Judul : Analisis Kinerja Pemerintahan Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.
Lokasi : Kantor Lurah Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Demikian Surat ini disampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.





YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL

Jl. Gatot Subroto KM.7 Teluk Kuantan. Telp. 0760-56655 Fax. 0760561655, a-mail. Unliskuantan@gmail.com

CATATAN BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : AGMELIA EKA RAHAYU SANDRA
NPM : 160411001
DOSEN PEMBIMBING : Dosen Pembimbing 1 : DESRIADI, S.Sos., M.Si
Dosen Pembimbing 2: RIKA RAMADHANTI, S.IP.,
M.Si
JUDUL : ANALISIS KINERJA PEMERINTAH KELURAHAN
SUNGAI JERING KECAMATAN KUANTAN
TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Mulai Bimbingan

| No. | Hari dan Tanggal | Catatan | Paraf | | Paraf Mahasiswa |
|-----|------------------|------------------------------------|-------|----|-----------------|
| | | | P1 | P2 | |
| 1 | 22-09-2020 | Perbaiki kuisisioner dan wawancara | | | |
| 2 | 23/9-2020 | see below p. 1/2 | | | |
| | | | | | |

| | | | | | |
|---|----------|---|---|-----|--|
| 3 | 24/10-22 | - Analisis pada setiap Rekapitulasi. - perbaikan. percapaian dan pencapaian. | | Rp. | |
| 2 | 25/6-22 | - lenskap. 200km 15' - Katz pengantar. | | Rp. | |
| 3 | 26/10-22 | - Langkah pembiasaan | | Rp. | |
| 4 | 28/10-22 | Dokumen: 2. diteliti saphic berulang | + | | |
| | 30/10-22 | uji Skiz | + | | |
| | | | | | |

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Agmelia Eka Rahayu Sandra

Tempat/Tgl Lahir : Pekanbaru/25 Agustus 1998

Jenis Kelamin : Perempuan

Status : Tidak Kawin

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Sungai Jering

Pendidikan : 1. Sekolah Dasar Negeri 019, Sungai Jering, Tahun 2010
2. Sekolah Menengah Pertama Negeri 7, Teluk Kuantan,
2013
3. Sekolah Menengah Atas Negeri 1, Teluk Kuantan, 2016



Demikian riwayat ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Teluk Kuantan, 22 September 2022

Penulis

Agmelia Eka Rahayu Sandra

160411001