

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

Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi  
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Sosial Pada Program  
Studi Administrasi Negara



Oleh :

**OKI ORLANDA**  
**NPM. 180411049**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR KELURAHAN  
PASAR BENAI KECAMATAN BENAI KABUPATEN  
KUANTAN SINGINGI  
NAMA : OKI ORLANDA  
NPM : 180411049  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS : ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS : UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI

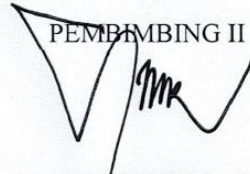
TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH DOSEN PEMBIMBING

PEMBIMBING I



ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si  
NIDN. 1005108901

PEMBIMBING II



Drs. H. SUMARLI, MM  
NIDN. 8869490019

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



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

**PENGESAHAN**

Diperiksa dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi

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

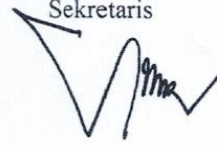
**Tim Penguji**

Ketua


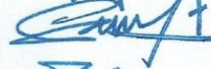



Emilia Emharis, S.Sos, M.Si  
NIDN.1002059002

Sekretaris



Drs. H. Sumarli, MM  
NIDN. 8869490019

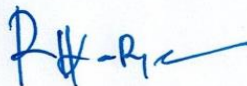
- |                                |                  |  |
|--------------------------------|------------------|--|
| 1. Alsar Andri M, S.Sos,M.Si   | ( Pembimbing I ) | (  ) |
| 2. Sarjan M, S.Sos,M.Si        | ( Anggota )      | (  ) |
| 3. Sahri Muharam M, S.Sos,M.Si | ( Anggota )      | (  ) |

Mengetahui

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi

**Dekan,**



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

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : OKI ORLANDA

Npm : 180411049

Menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi ini yang saya susun merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik (Sarjana, Magister, dan Doktor), baik di Universitas Islam Kuantan Singingi maupun di perguruan tinggi lainnya. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun, kecuali arahan tim pembimbing. Adapun bagian-bagian tertentu dalam skripsi yang saya peroleh dari hasil karya tulis orang lain atau sumber lain, telah saya tulis orang lain, telah saya tulis sumbernya dengan jelas dan sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan skripsi dan mengulang penelitian, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Teluk Kuantan, Oktober 2022



## **MOTTO**

“Harga kebaikan manusia diukur menurut apa yang telah  
dilaksanakan/diperbuatnya”  
(Ali Bin Abi Thalib)

Ubah Pikiranmu dan Kau dapat mengubah Duniamu  
(Bobby Unser)

Jangan terlalu ambil hati dengan ucapan seseorang, kadang manusia punya mulut  
tapi belum tentu punya pikiran  
(Albert Einstein)

Jangan menunggu, takkan pernah ada waktu yang tepat

Jika kamu ingin hidup bahagia, terikatlah pada tujuan, bukan orang atau benda

## **KATA PERSEMBAHAN**

Alhamdulillahirabbil'amin..

Pertama-tama saya mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar dan selalu dalam lindungan-Nya. Semoga ini menjadi salah satu langkah untuk menuju kesuksesan dan meraih cita-cita besarku.

Kupersembahkan karya kecil ini untuk Cahaya Hidupku ayah dan ibuku tercinta, yang selalu memberiku semangat dan selalu mendoakan putramu dalam setiap sujudnya. Terima kasih untuk ayah dan ibu pengorbananmu sungguh luar biasa. Serta kakak-kakak yang mendukung Maira Rianti SP, Gusra Rianti S.Ikom serta adik tersayang Cici Permatasari ST yang selalu mendoakan dan juga memberikan dukungan.

Untuk temanku yang sama-sama berjuang terima kasih kalian selalu ada untukku, semangat dari kalian tak akan mungkin aku sampai disini. Terima kasih juga kepada orang-orang terdekat yang selalu mendukung hingga sampai saat ini.

Terima kasih banyak untuk bapak Alsar Andri, S.Sos M.Si dan bapak Drs. H. Sumarli, MM yang telah banyak meluangkan waktu tenaga dan pikiran, serta memberikan dorongan semangat dan bantuan dalam proses pembimbingan. Dan kepada 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.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan hidayahnya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Adapun judul dari penelitian ini adalah “**Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi**”

Dalam pembuatan skripsi ini penulis banyak mendapat dukungan berbagai pihak oleh karena itu dalam kesempatan yang berbahagia ini penulis mengucapkan terimah kasih kepada:

1. Bapak Dr.H.Nopriadi,SKM.,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 yang telah berkenan memberikan izin dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Alsar Andri S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, saran serta dorongan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Drs. H. Sumarli, MM selaku Dosen Pembimbing II yang Juga telah memberikan pengarahan, bimbingan, saran serta dorongan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Serta Seluruh Staff Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak membantu dan memberikan banyak ilmu selama penulis menuntut ilmu hingga selesai.
7. Kepada Bapak Lurah Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi yang telah memberikan izin melakukan penelitian.
8. Terima kasih kepada Ayahanda Dan Ibunda serta Saudara/i yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan, baik secara moril maupun materil serta do'anya untuk penulis dalam menyusun skripsi ini.
9. Semua pihak dan rekan-rekan yang tidak dapat penulis Sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu. Terima kasih atas semangat dan kerjasamanya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca, yang sifatnya membangun guna menyempurnakan penelitian ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

Teluk Kuantan, Oktober 2022

Penulis,

**OKI ORLANDA**  
NPM. 180411049



## **ABSTRAK**

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

OKI ORLANDA  
NPM. 180411049

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

Kata Kunci : Analisis Kinerja Pegawai, Kantor Kelurahan Pasar Benai

## **ABSTRACT**

### ***PERFORMANCE ANALYSIS OF BENAI VILLAGE HEAD OFFICE EMPLOYEES, PASAR BENAI DISTRICT, KUANTAN SINGINGI REGENCY***

OKI ORLANDA  
NPM. 180411049

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

*Keywords: Employee Performance Analysis, Pasar Benai Village Head Office.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>MOTTO</b> .....	iii
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1 Tinjauan Pustaka .....	6
2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara .....	6
2.1.2 Teori/Konsep Organisasi.....	8
2.1.3 Teori/Konsep Kinerja.....	9
2.1.4 Indikator Kinerja Pegawai .....	11
2.1.5 Pengertian Sumber Daya Manusia .....	13
2.1.6 Tugas dan Fungsi Kantor Lurah.....	14
2.2 Kerangka Pemikiran.....	18
2.3 Hipotesis... ..	19
2.4 Definisi Operasional .....	19
2.4.1 Kualitas Kerja .....	19
2.4.2 Komunikasi.. ..	19
2.4.3 Kecepatan... ..	19

2.4.4	Kemampuan .....	19
2.4.5	Inisiatif.....	19
2.5	Operasional Variabel.....	20
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	22
3.2	Informan .....	22
3.3	Sumber Data.....	23
3.3.1	Data Primer .....	23
3.3.2	Data Sekunder.. .....	24
3.4	Fokus Penelitian .....	24
3.5	Lokasi Penelitian .....	24
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	24
3.6.1	Wawancara .....	25
3.6.2	Dokumentasi.....	25
3.6.3	Observasi .....	25
3.6.4	Triangulasi .....	26
3.7	Metode Analisis Data.....	26
3.7.1	Reduksi Data .....	26
3.7.2	Penyajian Data (Display Data) .....	27
3.7.3	Penarikan Kesimpulan .....	27
3.8	Jadwal Penelitian.....	27
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
4.1	.....	G
	ambaran Umum Kecamatan Benai.....	29
4.1.1	.....	K
	adaan Geografis .....	29
4.1.2	.....	M
	ata Pencaharian.....	29
4.1.3	.....	K
	esehatan .....	30

4.1.4.....	P
endidikan .....	31
4.1.5.....	S
osial Dan Keagamaan.....	32
4.1.6.....	S
truktur Pemerintahan .....	33
4.1.7.....	S
tandar Operasional Pelayanan .....	35
4.1.8.....	V
isi dan Misi Kantor Lurah Benai .....	37
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
5.1.....	I
dentitas Responden.....	39
5.1.1 Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
5.1.2 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Usia.....	40
5.1.3 Identitas Informan Berdasarkan Pendidikan .....	40
5.2.....	H
asil Penelitian dan Pembahasan .....	41
5.2.1 Kualitas Kerja Pegawai Kantor Lurah Benai .....	41
5.2.1.1.....	P
restasi Atau Hasil Kerja .....	41
5.2.1.2.....	K
ualitas Pekerjaan Yang Dihasilkan .....	43
5.2.1.3.....	K
ualitas Kerja Yang Diberikan .....	44
5.2.1.4.....	P
entingnya Pengetahuan Pegawai.....	45
5.2.1.5.....	P
engaruh Kemandirian.....	46
5.2.2 Komunikasi Pegawai Kantor Lurah Benai .....	47
5.2.2.1.....	T
ingkat Kredibilitas.....	48

5.2.2.2.....	S
ikap Pegawai .....	49
5.2.2.3.....	P
emilihan Kata .....	50
5.2.2.4.....	T
ata Krama .....	51
5.2.2.5.....	K
ualitas Komunikasi .....	52
5.2.3 Pengaruh Kecepatan .....	53
5.2.3.1.....	P
engaruh Ketepatan Waktu.....	54
5.2.3.2.....	T
ingkat Produktivitas .....	55
5.2.3.3.....	F
okus Pegawai .....	56
5.2.3.4.....	K
erja Sama Antar Pegawai.....	57
5.2.3.5.....	P
engaruh Kedisiplinan .....	59
5.2.4 Kemampuan.....	60
5.2.4.1.....	K
emampuan Pegawai .....	60
5.2.4.2.....	R
espon Pegawai .....	61
5.2.4.3.....	P
rofesionalitas Pegawai .....	63
5.2.4.4.....	P
engaruh Kedisiplinan .....	64
5.2.4.5.....	K
erja Sama .....	65
5.2.5 Tanggung Jawab.....	66

5.2.5.1.....	T
anggung Jawab Pegawai .....	66
5.2.5.2.....	U
paya Yang Dilakukan Pegawai .....	68
5.2.5.3.....	T
ingkat Kehadiran Pegawai .....	69
5.2.5.4.....	P
engawasan Yang Dilakukan .....	70
5.2.5.5.....	P
eran Kantor Lurah.....	72
5.3.....	K
esimpulan Indikator Kerja .....	73
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>74</b>
6.1.....	K
esimpulan .....	74
6.2.....	S
aran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel II.2	Konsep Operasional Variabel .....	20
Tabel III.1	Informan Penelitian.....	23
Tabel III.2	Jadwal Penelitian .....	28
Tabel IV.2	Sarana Kesehatan Di Kelurahan Benai .....	30
Tabel IV.3	Sarana dan Prasarana Pendidikan Di Kelurahan Benai .....	31
Tabel IV.4	Sarana Ibadah Di Kelurahan Benai.....	32
Tabel V.1	Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel V.2	Klasifikasi Informan Berdasarkan Usia .....	40
Tabel V.3	Klasifikasi Informan Berdasarkan Pendidikan .....	40



## DAFTAR GAMBAR

Bagan II.1	Kerangka Pemikiran .....	18
Bagan IV.1	Struktur Organisasi Pemerintah Kelurahan Benai .....	34



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

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

Pada dasarnya kinerja menekankan apa yang dihasilkan dari fungsi – fungsi suatu pekerjaan atau apa yang keluar (*out-come*). Bila disimak 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 produktivitas hasil, maka hasil kinerja sangat tergantung pada tingkat kemampuan individu dalam pencapaiannya.

Manajemen kinerja memberikan manfaat 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. Masyarakat setiap waktu selalu

menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak (melayani) bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

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

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yakni kendala yang datang dari

masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

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

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

Keberadaan pemerintahan kelurahan yang juga disertai tugas dibidang administrasi, menduduki posisi yang sangat penting karena sebagai organ pemerintahan yang paling bawah mengetahui secara pasti segala kondisi dan permasalahan yang ada di wilayahnya, maka input pada pemerintah kecamatan yang menyangkut berbagai keterangan dan informasi sangatlah dibutuhkan dalam pengambilan kebijaksanaan daerah maupun nasional untuk kebutuhan pembangunan secara menyeluruh.

Dengan demikian aparat kelurahan dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan penyajian data dan informasi yang dibutuhkan, semakin dituntut adanya kerja keras dan kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan.

Untuk itu hal yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan masyarakat Kelurahan Benai di kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi Dalam implementasi program - program pelayanan, para aparatur pemerintah ini yaitu mampu bekerja secara professional, efisien, ekonomis, dan efektif.

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

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1.3.1 Untuk mengetahui pelayanan masyarakat di kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi

1.3.2 Untuk mengetahui secara umum bagaimana kemampuan kinerja pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yaitu:

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





## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Menurut Henry (2016:19) mengatakan ruang lingkup administrasi negara terdiri dari:

1. Organisasi publik pada prinsipnya berkenaan dengan model model organisasi dan perilaku birokrasi.
2. Manajemen Publik, mencakup beberapa hal penting seperti ilmu dan sistem manajemen, anggaran publik, evaluasi program, produktivitas, dan lain-lain.
3. Implementasi, yaitu pendekatan untuk kebijakan publik serta penerapannya, administrasi pemerintah, privatisasi dan etika birokrasi.

### 2.1.2 Teori/Konsep Organisasi

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

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

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

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

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

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

Organisasi selain dipandang sebagai wadah kegiatan orang juga dipandang sebagai proses, yaitu menyoroti interaksi diantara orang-orang yang menjadi anggota organisasi. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumberdaya manusia yang saling berinteraksi dan mengembangkan organisasi yang bersangkutan. Organisasi dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia dalam rangka mengoptimalkan kinerja pegawai tidak terlepas dari pemberdayaan potensi yang ada.

### **2.1.3 Teori/Konsep Kinerja**

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

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

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

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

Menurut Desmon (2016:56) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

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

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

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

#### **2.1.4 Indikator Kinerja Pegawai**

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

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

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

1. Kualitas Kerja (*Quality of Work*), yaitu kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan konsumen/penggunanya atau tidak
2. Komunikasi (*Communication*), yaitu kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan baik kepada konsumen
3. Kecepatan (*Promptness*), yaitu kecepatan bekerja yang diukur oleh tingkat waktu, sehingga pegawai atau karyawan dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan dan juga peningkatan kerja

4. Kemampuan (*Capability*), yaitu kemampuan dalam melakukan pekerjaan semaksimal mungkin
5. Inisiatif (*Initiative*), yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam melaksanakan suatu pekerjaan

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

1. Kualitas (mutu)

Kualitas merupakan suatu tingkatan di mana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan,. Makin sempurna suatu produk, maka kinerja makin baik, demikian pula sebaliknya jika kualitas pekerjaan yang dihasilkan rendah maka kinerjanya juga rendah.

2. Kuantitas (jumlah)

Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan seseorang

3. Waktu (jangka waktu)

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi.

4. Kerja sama antar pegawai

Kinerja sering kali dikaitkan dengan kerja sama antar pegawai dan antar pimpinan. Hubungan ini sering kali juga dikatakan sebagai hubungan antar perseorangan. Dalam hubungan ini diukur apakah seorang pegawai mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik, dan kerja sama antara

pegawai yang satu dengan yang lain.

#### 5. Penekanan biaya

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

#### 6. Pengawasan

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

### **2.1.5 Pengertian Sumber Daya Manusia**

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

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

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

Dessler (2015: 41) sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi pegawai dan untuk mengurus



relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal – hal yang berhubungan dengan keadilan.

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

#### **2.1.6 Tugas dan Fungsi Kantor Lurah**

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

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

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

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

1. Kelurahan dibentuk di wilayah kecamatan
2. Pembentukan kelurahan sebagaimana ayat (1) dapat berupa penggabungan beberapa kelurahan atau bagian kelurahan yang bersandingan, atau pemekaran dari satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih
3. Pembentukan kelurahan sebagaimana dimaksud ayat (1) harus sekurang–kurangnya memenuhi syarat:
  - a. Jumlah penduduk
  - b. Luas wilayah
  - c. Bagian wilayah kerja
  - d. Saran dan prasarana pemerintahan
4. Kelurahan yang kondisi masyarakat dan wilayahnya tidak lagi memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dihapus atau digabung
5. Pemekaran dari satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan setelah mencapai paling sedikit 5 (lima) tahun penyelenggaraan pemerintahan kelurahan
6. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan, penghapusan dan penggabungan kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat

(3), ayat (4) dan ayat (5) diatur dengan peraturan Daerah Kabupaten/Kota dengan berpedoman pada Peraturan Menteri.

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

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

Berikut adalah fungsi dari lurah, yaitu:

1. Penyelenggaraan dan evaluasi di bidang pemerintahan
2. Penyelenggaraan dan pembinaan di bidang pemberdayaan masyarakat
3. Penyelenggaraan, pembinaan, pengembangan dan fasilitas ekonomi dan pembangunan
4. Penyelenggaraan dan pembinaan di bidang ketentraman dan ketertiban umum

5. Pembinaan terhadap lembaga kemasyarakatan di wilayah kelurahan
6. Pengelolaan urusan kesekretariatan

Adapun perangkat yang berperan dalam kantor lurah yang disertai fungsi masing – masing bagian, yaitu sebagai berikut:

**a. Sekretaris**

Sekretaris mempunyai tugas pokok mengoordinasikan, membina, mengatur dan mengendalikan penyusunan program. Pengelolaan urusan keuangan dan pengelolaan ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan serta administrasi kepegawaian.

**b. Seksi Pemerintahan dan Kemasyarakatan**

Seksi pemerintahan dan kemasyarakatan mempunyai tugas pokok mengoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan dan pelaporan di bidang urusan pemerintahan dan pertanahan serta pemberdayaan masyarakat.

**c. Seksi Ekonomi dan Pembangunan**

Seksi ekonomi dan pembangunan mempunyai tugas pokok mengoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan dan pengembangan di bidang ekonomi dan pembangunan.

**d. Seksi Ketentraman Dan Ketertiban Umum**

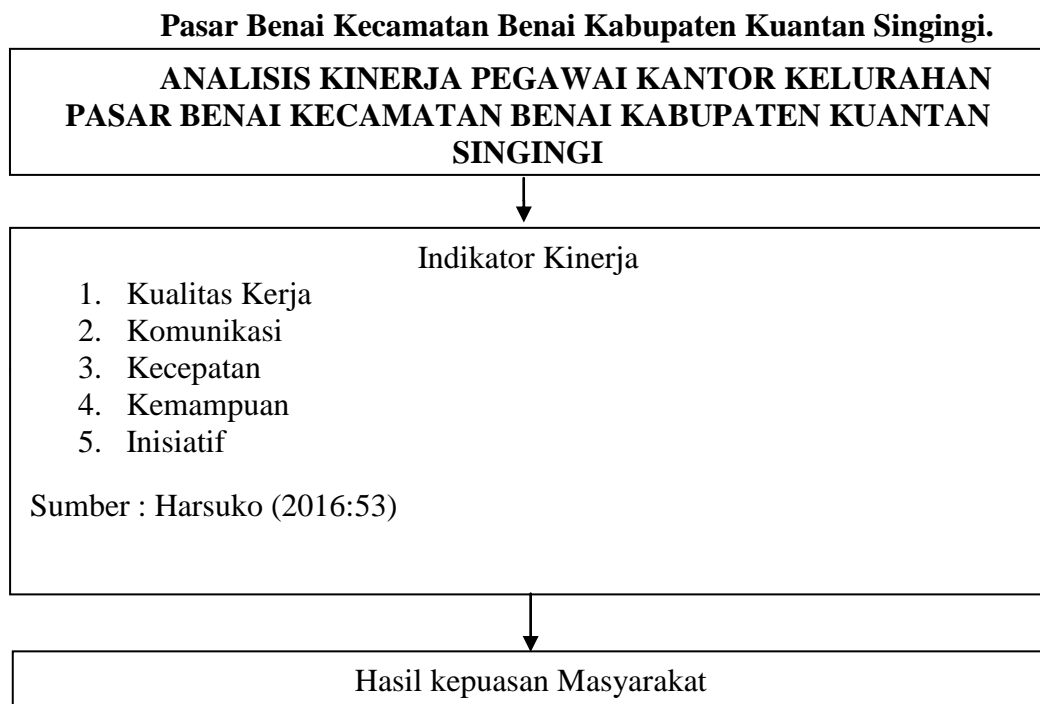
Seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas pokok mengoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan di bidang ketentraman dan ketertiban kelurahan.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2017:60) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran merupakan argumentasi peneliti dalam merumuskan suatu hipotesis.

Kerangka pemikiran adalah landasan berpikir yang akan membantu dalam mengembangkan kajian. Kerangka berfikir ada beberapa macam, yaitu kerangka teoritis yang menegaskan tentang teori yang digunakan, kerangka operasional menjelaskan variabel yang diangkat oleh peneliti, kerangka konseptual yang apabila terdapat asumsi teoritis yang nantinya teori teoritis ini yang akan digunakan untuk mengistilahkan objek yang diteliti.

### Bagan II.I:Kerangka Pemikiran Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan



Sumber: Modifikasi Penelitian Tahun 2022

### **2.3 Hipotesis**

Berdasarkan uraian diatas yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas disini, maka penulis dapat merumuskan hipotesis dalam penelitian ini yaitu “Diduga kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai di Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi belum optimal”.

### **2.4 Defenisi Operasional**

- 2.4.1** Kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien.
- 2.4.2** Komunikasi adalah suatu proses ketika seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan, menggunakan informasi agar terhubung dengan orang lain.
- 2.4.3** Kecepatan. Kecepatan disini berhubungan dengan kecepatan bekerja yang menjadi salah satu indicator bahwa kita adalah orang yang cerdas dan kompeten serta professional.
- 2.4.4** Kemampuan merupakan kapasitas seseorang atau individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan adalah sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang.
- 2.4.5** Inisiatif artinya ide untuk melakukan tindakan yang baru atau tindakan yang berbeda, namun dengan tujuan sama, yaitu untuk menyelesaikan pekerjaan atau untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

## 2.5 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2012:31) definisi operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang akan digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstruk.

Sedangkan menurut Nani Darmayanti (2013:14) definisi operasional adalah rumusan tentang ruang lingkup dan ciri-ciri suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan dan penelitian karya ilmiah.

**Tabel II.II : Konsep Operasional Variabel Penelitian Yang Berjudul Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Ukuran
1	2	3	4	5
Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi	Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan	1. Kualitas Kerja	a. Prestasi/Hasil Kerja b. Kuantitas c. Efektivitas d. Pengetahuan e. Kemandirian	Ordinal
		2. Komunikasi	a. Kredibilitas b. Sikap c. Pemilihan Kata d. Tata Krama e. Media	Ordinal
		3. Kecepatan	a. Ketepatan	Ordinal

			Waktu b. Produktivitas c. Fokus d. Kerjasama e. Kedisiplinan	
		4. Kemampuan	a. Prestasi/Hasil Kerja b. Responsif c. Profesionalitas d. Kedisiplinan e. Kerjasama	Ordinal
		5. Inisiatif	a. Tanggung Jawab b. Kerelaan c. Kehadiran d. Pengawasan e. Penghargaan	Ordinal

Sumber: Modifikasi Penelitian Tahun 2022



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

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

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

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

#### **3.2 Informan**

Menurut Sugiyono (2010:300) informan atau narasumber penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Teknik penelitian sampling yang peneliti gunakan *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Misalnya akan melakukan penelitian tentang kualitas makanan, maka sampel datanya adalah orang yang ahli mengenai makanan. Sampel ini lebih cocok

digunakan untuk penelitian kualitatif atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generasi (Sugiyono, 2017:96).

Adapun yang menjadi informan penelitian ini adalah Lurah Pasar Benai, Sekretaris Lurah, serta masyarakat Kelurahan Pasar Benai dengan jumlah 10 orang karna informan ini menggunakan jasa pelayanan dikelurahan Pasar Benai pada saat penelitian dimulai. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel III.I : Informan Penelitian Mengenai Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi**

<b>No</b>	<b>Informan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentasi (%)</b>
1.	Lurah Pasar Benai	1	
2.	Sekretaris Lurah	1	
3.	Masyarakat	8	
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100%</b>

Sumber: Modifikasi Penelitian Tahun 2022

### **3.3 Sumber Data**

Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

#### **3.3.1 Data primer**

yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber asalnya atau dilapangan yang merupakan data empirik, data empirik yang dimaksud adalah hasil wawancara dengan beberapa pihak atau informan yang benar – benar

berkompeten dan bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dan relevan dengan kebutuhan penelitian.

### **3.3.2 Data sekunder**

Merupakan data yang diperoleh dari hasil telaah bacaan ataupun kajian pustaka, buku-buku atau literatur yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti, internet, dokumen atau arsip, dan laporan yang bersumber dari lembaga terkait yang relevan dengan kebutuhan data dalam penelitian.

## **3.4 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah untuk melihat Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.

## **3.5 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi, Terletak di Jl. Soekarno Hatta, Depan SMPN 1 Benai, dimana pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja dengan pertimbangan tertentu.

## **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka diperlukan suatu teknik pengumpulan data. Dalam hal ini teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

### **3.6.1 Wawancara**

Menurut Sugiyono (2017:194) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah dari responden tersebut sedikit.

### **3.6.3 Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2017:234) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, dan karya-karya monumental dari seseorang. Hasil wawancara akan lebih kredibel apabila didukung oleh dokumen-dokumen, dan menambah informasi untuk penelitian.

Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita biografi, peraturan, dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya seni dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain.

### **3.6.4 Observasi**

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

### **3.6.4 Triangulasi**

Pada hakikatnya merupakan pendekatan multi metode yang dilakukan oleh peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Ide dasarnya adalah bahwa fenomena yang dapat dipahami dengan baik, sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang. Memotret fenomena tunggal dari sudut pandang yang berbeda-beda akan memungkinkan diperoleh tingkat kebenaran yang handal. Karena itu, triangulasi ialah usaha mengecek kebenaran data dan informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin bias yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data.

### **3.7 Metode Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2010:335) yang dimaksud dengan teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami.

Adapun langkah-langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **3.7.1 Reduksi Data**

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan informasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan.

### **3.7.2 Penyajian Data (*Display Data*)**

Merupakan sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini peneliti akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

### **3.7.3 Penarikan Kesimpulan**

Merupakan tahap akhir proses pengumpulan data yang dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan.

## **3.8 Jadwal Penelitian**

Jadwal penelitian yang meliputi persiapan, pelaksanaan dan pelaporan hasil penelitian. Jadwal kegiatan penelitian tentang Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

**Tabel III.II : Jadwal Penelitian Mengenai Analisis Kinerja Pegawai Kantor Lurah Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.**

No	Jenis Kegiatan	Bulan Dalam Tahun 2021-2022																															
		November				Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		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	2	3	4	1	2	3	4
1.	Persiapan Data Dan Penyusunan Proposal																																
2.	Bimbingan Konsultasi Proposal																																
3.	Seminar Proposal																																
4.	Perbaikan Dan Revisi Proposal																																
5.	Pengolahan Dan Analisis Data																																
6.	Konsultasi Bimbingan Skripsi																																

Sumber: Modifikasi Penelitian Tahun 2021-2022





## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Kelurahan Benai**

##### **4.1.1 Keadaan Geografis**

Kelurahan Pasar Benai merupakan salah satu kelurahan yang terletak di Kecamatan Benai, Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau. Secara geografis Kelurahan Benai merupakan salah satu Kelurahan dengan luas wilayah 20,50 km<sup>2</sup>, dan jumlah penduduk yang ada di Kelurahan Pasar Benai yaitu 1190 jiwa dengan komposisi penduduk yang heterogen secara kultural yang terdiri dari masyarakat melayu pada umumnya. Adapun jumlah penduduk di Kelurahan Pasar Benai selalu ada peningkatan setiap tahunnya.

Berdasarkan hasil evaluasi dan pengamatan dilapangan dapat diketahui bahwa yang menjadi batas – batas wilayah dari Kelurahan Pasar Benai adalah sebagai berikut:

1. Sebelah timur berbatasan dengan desa Siberakun
2. Sebelah barat berbatasan dengan desa Benai Kecil
3. Sebelah selatan berbatasan dengan desa Talontam
4. Sebelah utara berbatasan dengan desa Tebing Tinggi

##### **4.1.2 Mata Pencaharian**

Kelurahan Pasar Benai sebagian besar dialiri oleh Sungai Batang Kuantan dan sebagian lagi terdiri dari lahan sawit dan juga perkebunan karet. Dimana daerah ini merupakan daerah produktif untuk daerah pertanian dan perkebunan. Bagi masyarakat yang tinggal didaerah aliran sungai batang kuantan

memanfaatkan kondisi tanah yang subur sebagai lahan pertanian dan mata pencaharian mereka, sementara bagi masyarakat

yang tinggal di daerah dataran yang jauh dari aliran sungai batang kuantan sebagian besar bermata pencaharian sebagai petani karet maupun kelapa sawit, untuk masyarakat yang tinggal di daerah pasar bermata pencaharian sebagai pedagang.

#### 4.1.3 Kesehatan

Kabupaten Kuantan Singingi telah memiliki sarana dan prasarana kesehatan yang cukup layak untuk mengatasi masalah kesehatan masyarakat setempat. Namun sebagian besar sarana dan prasarana kesehatan tersebut terletak di pusat kota Taluk Kuantan sebagai ibukota Kabupaten Kuantan Singingi. Oleh karena itu, masih banyak masyarakat yang belum mampu menjangkau sarana kesehatan yang disediakan pemerintah tersebut dikarenakan alasan jarak tempuh yang cukup jauh, begitu juga dengan masyarakat Kelurahan Pasar Benai. Namun pada masing-masing kecamatan telah disediakan puskesmas sebagai sarana kesehatan yang disediakan oleh pemerintah demi kesejahteraan serta mengatasi masalah kesehatan masyarakatnya. Begitu juga di Kelurahan Pasar Benai telah terdapat beberapa sarana kesehatan yang disediakan pemerintah maupun didirikan oleh swasta. Berikut ini adalah tabel sarana kesehatan yang ada di Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi:

**Tabel IV.II : Sarana Kesehatan Di Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Sarana	Kelurahan/Desa	Jumlah
1.	Puskesmas	Kelurahan Benai	1
2.	Poskesdes	Kelurahan Benai	0
3.	Posyandu	Kelurahan Benai	1
4.	Klinik	Kelurahan Benai	4
5.	Praktek Dokter	Kelurahan Benai	1

Sumber: Kantor Kelurahan Pasar Benai 2022

#### 4.1.4 Pendidikan

Pendidikan sebagai sarana pembentuk generasi penerus bangsa merupakan komponen yang sangat penting bagi suatu daerah agar daerah tersebut memiliki kemampuan untuk berkembang serta membantu masyarakatnya untuk dapat hidup sejahtera ditengah era globalisasi saat ini. Pendidikan sangat perlu didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Pada umumnya, sarana dan prasarana pendidikan yang dimaksud tersebut antara lain gedung sekolah mulai dari tingkat TK hingga SLTA harus tersedia di masing – masing daerah atau kecamatan bahkan kelurahan. Sarana dan prasarana tersebut dimiliki, dibangun dan dikelola oleh pemerintah serta sebagian lagi dikelola oleh pihak swasta yang ikut berpartisipasi dalam menjalankan dan membangun sarana dan prasarana pendidikan guna meningkatkan kualitas pendidikan di Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

Dalam pembangunan sarana dan prasarana pendidikan ini tidak hanya dilakukan dalam satu tahap saja, namun harus dilakukan secara bertahap. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini jumlah sarana dan prasarana pendidikan yang ada di Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

**Tabel IV.III : Sarana dan Prasarana Pendidikan Di Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Sarana	Kelurahan/Desa	Jumlah
1.	PAUD	Kelurahan Benai	1
2.	TK	Kelurahan Benai	1
3.	SD	Kelurahan Benai	1
4.	MDA	Kelurahan Benai	1
5.	SMP	Kelurahan Benai	1
6.	MTS	Kelurahan Benai	0
7.	SMA	Kelurahan Benai	0
8.	SMK	Kelurahan Benai	1
9.	MA	Kelurahan Benai	0

Sumber: Kantor Kelurahan Pasar Benai 2022

#### 4.1.5 Sosial dan Keagamaan

Memeluk agama sesuai dengan keinginan dan kepercayaan masing – masing individu merupakan hak asasi yang dimiliki oleh setiap manusia tanpa terkecuali. Kebebasan beragama di negara kita telah dijamin di dalam undang – undang dasar 1945 dalam pasal 29 yaitu toleransi antar umat beragama, kerukunan untuk beragama, tidak mencampur adukan kepercayaan. Mayoritas masyarakat Kelurahan Pasar Benai beragama islam yaitu 98%, kemudian 2% beragama Kristen. Adapun masyarakat yang beragama Kristen merupakan pendatang yang bekerja sebagai pedagang di Pasar Benai dan pada umumnya mereka beragama Kristen tinggal disatu daerah. walaupun islam merupakan agama mayoritas di Kelurahan Pasar Benai , tetapi masyarakatnya hidup rukun dan saling menghormati antar sesama.

Banyak jumlah sarana keagamaan yang dibangun di desa – desa yang ada di Kelurahan Pasar Benai, namun sarana tersebut hanya didirikan ditengah – tengah masyarakat beragama mayoritas, sementara untuk agama minoritas mereka membangun sarana ibadah didaerah – daerah tertentu dekat pemukiman mereka. Pembangunan sarana ibadah diharapkan agar masyarakat dapat dengan mudah menjalankan ibadahnya sesuai dengan kepercayaan masing – masing. Berikut ini tabel jumlah sarana ibadah yang ada di Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

**Tabel IV.IV : Sarana Ibadah Di Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Sarana	Kelurahan/Desa	Jumlah
1.	Mesjid	Kelurahan Benai	2
2.	Musholla	Kelurahan Benai	3
3.	Surau	Kelurahan Benai	0
4.	Gereja	Kelurahan Benai	0

Sumber: Kantor Kelurahan Pasar Benai 2022

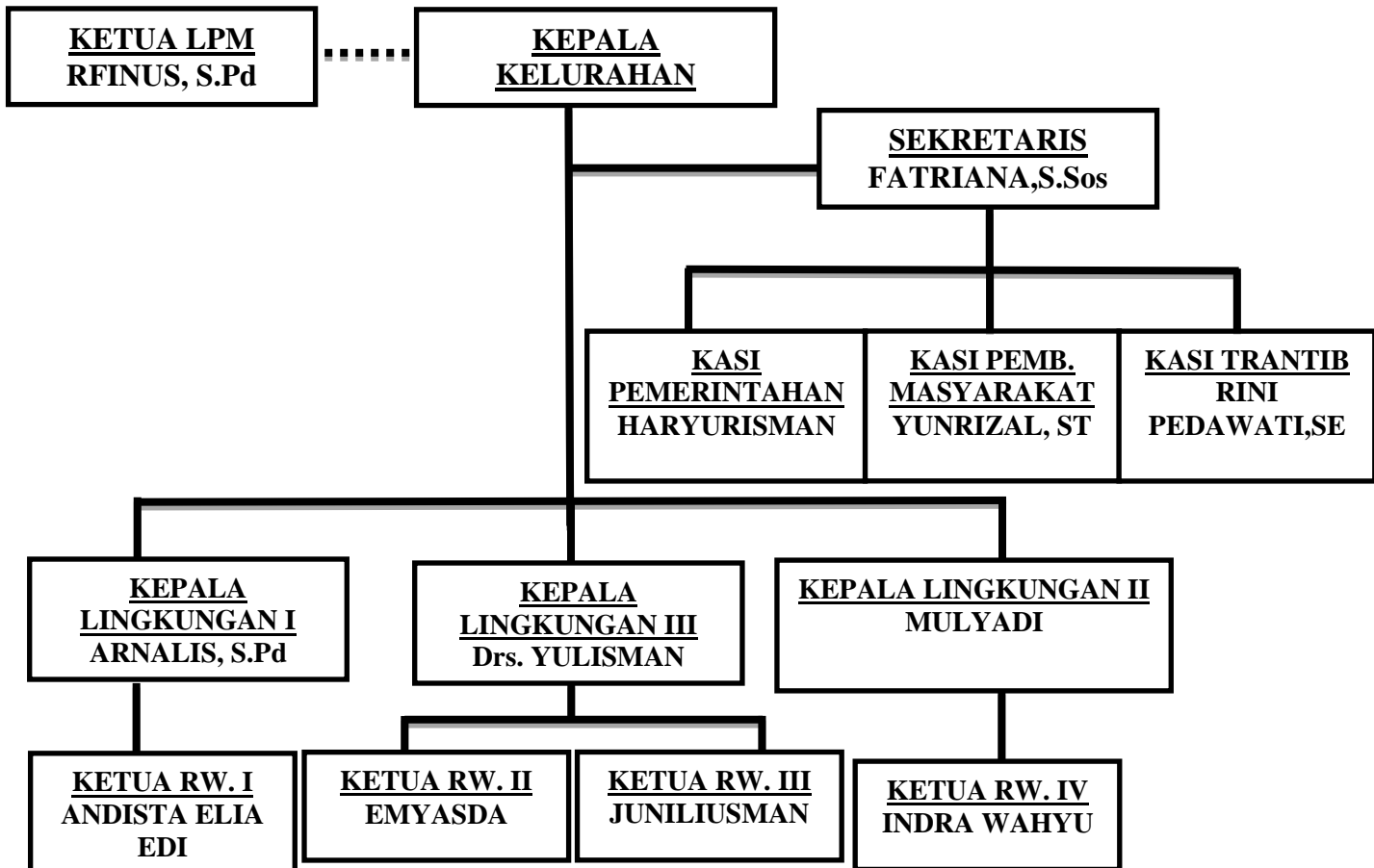
#### **4.1.6 Struktur Pemerintahan**

Tugas – tugas pemerintahan pada umumnya adalah melayani berbagai kepentingan masyarakat dalam berbagai segi kehidupan mulai dari masalah keamanan, kesehatan, kependudukan dan lain sebagainya. Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi yang terdiri dari 16 desa dan satu Kelurahan Benai adalah sebagai lembaga sosial milik pemerintah harus memberikan sumbangan yang besar kepada masyarakat untuk mewujudkan tujuan nasional. Adapun tujuan nasional tersebut adalah sesuai dengan UUD 1945 yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Untuk melihat struktur organisasi pemerintahan di Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada struktur berikut ini.

## Bagan IV.I :Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Pasar Benai

### Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi



Sumber: Kantor Kelurahan Pasar Benai

#### 4.1.7 Standar Operasional Pelayanan

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Begitu pula dengan kantor Kelurahan Pasar Benai yang mempunyai standar operasional pelayanan.

Berikut adalah standar operasional pelayanan kantor Kelurahan Pasar Benai sekaligus persyaratan mengajukan pelayanan:

1. Kartu Keluarga

Persyaratan:

- a. Pengantar RT/RW
- b. Mengisi Formulir
- c. Melampirkan surat keterangan pindah (bagi yang pindah)
- d. Melampirkan foto copy kutipan akta nikah/perkawinan
- e. Melampirkan foto copy akta kelahiran (untuk penambahan anak)

2. E-KTP

Persyaratan:

- a. Foto copy kartu keluarga
- b. Surat pengantar desa/kelurahan
- c. Tanda lunas PBB

3. Kelahiran

Persyaratan:

- a. Surat kenal lahir dari bidan
- b. Foto copy KTP
- c. Foto copy kartu keluarga orang tua yang bersangkutan
- d. Foto copy surat keterangan nikah

4. Surat Keterangan Tidak Mampu

Persyaratan:

- a. Pengantar RT/RW
- b. Surat keterangan tidak mampu dari kepala desa/lurah



c. Foto copy KTP dan KK

5. Surat Keterangan Pindah

Persyaratan:

- a. Surat pengantar RT/RW
- b. Surat pengantar dari kepala desa/lurah setempat
- c. Foto copy KTP dan kartu keluarga asli dilampirkan

6. Kematian

Persyaratan:

- a. Surat keterangan kematian dari Dokter
- b. Surat keterangan kematian dari kades/lurah
- c. Foto copy KTP dan kartu keluarga yang meninggal
- d. Foto copy KTP pelapor

7. Surat Keterangan Usaha (SKU)

Persyaratan:

- a. Surat pengantar RT/RW
- b. Foto copy kartu keluarga
- c. Foto copy KTP
- d. Surat keterangan jenis usaha

8. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)

Persyaratan:

- a. Surat permohonan
- b. Foto copy KTP pemohon
- c. Surat tanah tempat usaha/sewa perjanjian tempat usaha
- d. Foto copy akta pendirian badan usaha

- e. Persetujuan lingkungan/warga
- f. Pas photo 3x4 = 2 lembar
- g. Surat rekomendasi dari camat
- h. Materai Rp.10.000
- i. Tanda lunas pembayaran PBB tahun terakhir

#### 9. Surat Tanah

Persyaratan:

- a. Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah (SKGR) atau Surat Keterangan Tanah (SKT) atau akta jual beli tanah
- b. Surat keterangan fisik tanah yang ditanda tangani oleh pemilik batas sepadan dan ketua RT/RW setempat
- c. KTP pemohon dan kartu keluarga
- d. Slip Surat Pemberitahuan Pajak Tahun Berjangka (SPPTB) terakhir

#### **4.1.8 Visi dan Misi Kantor Kelurahan Pasar Benai**

Visi:

“ terwujudnya Kelurahan Pasar Benai yang aman, harmonis, agamis, berbudaya dan sejahtera”

Misi:

- a. Memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat
- b. Mengembangkan potensi kelurahan baik sumber daya masyarakat (SDM) dan sumber daya alam (SDA)
- c. Mewujudkan pemerintahan yang bersih sebagai langkah mewujudkan pemerintahan yang baik

- d. Meningkatkan keamanan dan ketertiban di Kelurahan Pasar Benai
- e. Meningkatkan stabilitas kerukunan beragama dan melestarikan adat serta budaya daerah dan budaya nasional
- f. Bersama masyarakat mendukung dan ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan program pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Identitas Responden

Setelah diadakan wawancara dan pengumpulan data dilapangan, baik melalui wawancara dan pengamatan langsung maka dapat diperoleh berbagai data dari informan yang berjumlah 10 orang yang berkaitan langsung dengan “**Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Di Kabupaten Kuantan Singingi**”. Untuk mendapat gambaran mengenai responden, berikut dideskripsikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat Usia dan tingkat pendidikan

##### 5.1.1 Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil wawancara responden di dapati jenis kelamin responden sebagai berikut :

**Tabel V.1 : Identitas Informan berdasarkan jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
1.	Laki-Laki	6	60%
2.	Perempuan	4	40%
<b>Jumlah</b>		10	100%

Sumber: Modifikasi Penelitian 2022

Berdasarkan tabel V.1 diatas dapat dilihat jumlah informan yang digunakan sebanyak 10 orang, dengan mayoritas berjenis kelamin Laki-Laki

### 5.1.2 Identitas Informan Menurut Tingkat Usia

Tingkat usia informan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel V.2 dibawah ini :

**Tabel V.2 : Klasifikasi Informan Menurut Tingkat Usia**

No	Tingkat usia (Tahun)	Jumlah Responden (Orang)	Persentase %
1.	<30	4	40%
2.	31-40	2	20%
3.	41-50	4	40%
4.	>50	-	-
<b>Jumlah</b>		10	100%

Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2022

Tabel V.2 Dapat dilihat bahwa jumlah informan mencakup usia dimulai dimulai dari kurang dari 30 tahun sebanyak 4 orang, antara 31-40 tahun sebanyak 2 orang, 41-50 tahun sebanyak 4 orang, dan besar dari 50 tahun 0 (tidak ada).

### 5.1.3 Identits Informan Berdasarkan Pendidikan

Adapun pendidikan informan dapat dilihat pada tabel V.3 Berikut ini :

**Tabel V.3 :Klasifikasi informan Menurut Tingkat Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase%
1.	SLTA	2	20%
2.	Diploma	1	10%
3.	Strata I	7	70%
4.	Strata II	-	-
<b>Jumlah</b>		10	100%

Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2022

Pada tabel diatas di jelaskan informan tamatan SLTA 2 orang (20%), untuk Diploma sebanyak 1 orang (10%), Untuk Strata I sebanyak 7 orang (70%) dan sedangkan untuk tamatan Strata II tidak ada.

## **5.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi”**

### **5.2.1 Kualitas Kerja Pegawai Kantor Lurah Pasar Benai**

Berdasarkan wawancara penulis dengan Rishan Afandi, S.Sos selaku Lurah di kelurahan Pasar Benai, Fatriana.S,Sos selaku sekretaris lurah di Kantor Kelurahan Pasar Benai dan beberapa orang dari Masyarakat Kelurahan Pasar Benai yang bersedia menjadi informan penulis untuk penelitian tentang Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

#### **5.2.1.1 Prestasi Atau Hasil Kerja Pegawai Kantor Lurah Pasar Benai**

Adapun hasil wawancara penulis dengan informan tentang prestasi atau hasil kerja Pegawai Kantor Kelurahan Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Adapun prestasi atau hasil kerja pegawai kantor lurah Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah Cukup Baik”*(Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Adapun prestasi atau hasil kerja pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah Cukup Baik”*(Sekretaris Lurah Pasar Benai Fatriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*“Adapun prestasi atau hasil kerja pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah Baik”*(Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Adapun prestasi atau hasil kerja pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah Baik”*(Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Adapun prestasi atau hasil kerja pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah Baik”*(Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Adapun prestasi atau hasil kerja pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah Cukup Baik”*(Wawancara dengan Surmita, Benai wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Adapun prestasi atau hasil kerja pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah Baik”*(Wawancara dengan Indra Wahyu, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Adapun prestasi atau hasil kerja pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah Baik”*(Wawancara dengan Feblina Wulandari, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Adapun prestasi atau hasil kerja pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah Baik”*(Wawancara dengan Irwan Syaputra,S.E Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Adapun prestasi atau hasil kerja pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah Baik”*(Wawancara dengan Final De Pranc, S.Ikom Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

Berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa prestasi atau hasil kerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, terlihat dari hasil wawancara penulis dengan beberapa informan diatas.

#### **5.2.1.2 Kuantitas Pekerjaan Yang Dihasilkan Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai**

Adapun hasil wawancara penulis tentang kuantitas pekerjaan yang dihasilkan oleh Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Adapun Kuantitas pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai sudah dapat dikatakan cukup baik”*(Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Adapun Kuantitas pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai sudah dapat dikatakan cukup baik”*(SekretarisLurah Pasar Benai Fatriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*“Adapun Kuantitas pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai sudah dapat dikatakan baik”*(Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Cukup baik, karena saya rasa kuantitas pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai sudah dilakukan semaksimal mungkin”* (Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).



*“Adapun Kuantitas pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai sudah dapat dikatakan cukup baik”*(Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

Berdasarkan observasi penulis dilapangan tentang kuantitas pekerjaan yang dihasilkan oleh Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan informan diatas.

### **5.2.1.3 Kualitas Kerja Yang Diberikan Oleh Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai**

Adapun hasil wawancara penulis dengan beberapa informan tentang sudah efektifkah kualitas kerja yang diberikan oleh Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Adapun kualitas kerja yang diberikan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai sudah Efektif”*(Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Adapun kualitas kerja yang diberikan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai sudah Efektif”* (SekretarisLurah Pasar Benai Fatriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*“Adapun kualitas kerja yang diberikan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai sudah Efektif”* (Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Adapun kualitas kerja yang diberikan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai sudah Efektif”* (Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Adapun kualitas kerja yang diberikan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai sudah Efektif”* (Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Adapun kualitas kerja yang diberikan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai sudah Efektif”* (Wawancara dengan Irwan Syaputra,S.E, Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Adapun kualitas kerja yang diberikan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai sudah Efektif”* (Wawancara dengan Final De Pranc, S.Ikom, Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

Berdasarkan observasi penulis dilapangan tentang kualitas kerja yang diberikan oleh Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

#### **5.2.1.4 Pentingnya Pengetahuan Bagi Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Dalam Melayani Masyarakat Kelurahan Pasar Benai**

Adapun hasil wawancara penulis dengan beberapa informan tentang seberapa penting pengetahuan pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Sangat penting, Karna pengetahuan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat sangat diperlukan”*(Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Sangat penting, Karna pengetahuan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat sangat diperlukan”*(Sekretaris Lurah Pasar Benai Fatriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*“Tentu saja pengetahuan dalam melayani Masyarakat sangat penting”*(Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat penting”*(Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Tentu saja pengetahuan dalam melayani Masyarakat sangat penting”*(Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat penting, Karna pengetahuan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat sangat diperlukan”*(Wawancara dengan Irwan Syaputra,S.E Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat Penting”*(Wawancara dengan Final De Pranc,S.Ikom Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sangat penting dan sangat diperlukan”*(Wawancara dengan Indra Wahyu, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 pukul 16.00 WIB).

*“Tentu saja pengetahuan dalam melayani Masyarakat sangat penting”*(Wawancara dengan Feblina Wulandari, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

Berdasarkan observasi penulis dilapangan tentang pentingnya pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah Cukup Baik atau Efektif.

### **5.2.1.5 Pengaruh Kemandirian Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor**

#### **Kelurahan Pasar Benai**

Adapun hasil wawancara penulis dengan beberapa informan tentang bagaimana pengaruh kemandirian dalam meningkatkan kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Tentu saja kemandirian dalam melayani sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai”*(Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Tentu saja kemandirian dalam melayani sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai”*(Sekretaris Lurah Pasar Benai Fatriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*“Adapun pengaruh kemandirian dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam melayani Masyarakat Kelurahan Pasar Benai sangatlah berpengaruh dan penting”*(Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Tentu saja sangat berpengaruh”*(Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Berpengaruh”* ”(Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat berpengaruh”* ”(Wawancara dengan Irwan Syaputra,S.E, Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Tentu saja kemandirian dalam melayani sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai”*(Wawancara dengan Feblina Wulandari, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

Berdasarkan observasi penulis dilapangan tentang bagaimana pengaruh kemandirian dalam meningkatkan kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sangat berpengaruh, dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan beberapa informan diatas.

### **5.2.2 Komunikasi Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai**

Berdasarkan wawancara penulis dengan Rishan Afandi, S.Sos selaku Lurah di kelurahan Pasar Benai, Fatriana.S,Sos selaku Sekretaris Lurah di Kantor Kelurahan Pasar Benai dan beberapa orang dari Masyarakat kelurahan Pasar Benai yang bersedia menjadi informan penulis untuk penelitian tentang **“Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi”**.

#### **5.2.2.1 Tingkat Kredibilitas Yang Diberikan Pegawai Kantor Kelurahan Benai**

Adapun hasil wawancara penulis dengan beberapa informan tentang Bagaimana tingkat kredibilitas yang diberikan Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam melayani Masyarakat kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten kuantan Singingi sebagai berikut:

*“Adapun kredibilitas yang pegawai berikan pada saat melayani Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup Tinggi”*(Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Adapun kredibilitas yang pegawai berikan pada saat melayani Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup Tinggi”*(Sekretaris Lurah Pasar Benai Fatriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*“Cukup Tinggi”* (Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Cukup tinggi”*(Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Kredibilitas yang diberikan pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai saat melayani cukup Tinggi”*(Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Kredibilitas yang diberikan pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai saat melayani sudah tinggi dan dapat dipercaya”*(Wawancara dengan Surmita, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Kredibilitas yang diberikan pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam melayani Masyarakat sudah cukup tinggi.”* (Wawancara dengan Irwan Syaputra, S.E Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

Hasil wawancara penulis dengan beberapa orang informan maka dapat kita lihat bahwa kepercayaan atau tingkat kredibilitas masyarakat kepada Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dapat dibidang Tinggi, dapat kita lihat dari hasil wawancara penulis dengan informan diatas.

#### **5.2.2.2 Sikap Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Dalam Memberikan Pelayanan**

Adapun hasil wawancara penulis dengan beberapa informan tentang Bagaimana sikap Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Adapun sikap pegawai kantor Kelurahan Pasar benai saat melayani Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah tepat sasaran atau sudah efektif”* (Lurah Pasar Benai Rishan Afandi, S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Adapun sikap pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai saat melayani Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah tepat sasaran atau sudah efektif”* (Sekretaris Lurah Pasar Benai Fatriana, S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*“Sikap pegawai kator Kelurahan Pasar Benai sudah Baik dalam melayani”* (Wawancara dengan Agus Putra, Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Adapun sikap pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam melayani Masyarakat sudah Baik”* (Wawancara dengan Dinda Rahmadhani, S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sikap pegawai kator Kelurahan Pasar Benai sudah Baik dalam melayani”*(Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Baik”*(Wawancara dengan Surmita, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Adapun sikap pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai saat melayani Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah Baik”*(Wawancara dengan Feblina Wulandari, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sudah cukup Baik atau bagus”*(Wawancara dengan Irwan Syaputra,S.E Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

Hasil wawancara penulis dengan beberapa orang informan dapat kita lihat bahwa sikap Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan sudah Baik atau Tepat Sasaran, dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan informan diatas.

### **5.2.2.3 Pemilihan Kata Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Dalam Berkomunikasi**

Adapun hasil wawancara penulis dengan beberapa informan tentang Bagaimana pemilihan kata Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam berkomunikasi pada saat memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Diutamakan berbahasa Indonesia dua arah dan jika diperlukan berbahasa daerah yang dapat dipahami oleh kedua pihak”*(Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Diutamakan berbahasa Indonesia dua arah dan jika diperlukan berbahasa daerah yang dapat dipahami oleh kedua pihak”*(Sekretaris Lurah Pasar Benai Fatriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*“Baik dan dapat dimengerti”*(Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Baik dan mudah dipahami”*(Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Baik dan dapat dimengerti”* (Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Dapat dimengerti dan Bagus”*(Wawancara dengan Surmita, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Baik dan mudah dipahami”*(Wawancara dengan Indra Wahyu, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Baik dan mudah dipahami”*(Wawancara dengan Irwan Syaputra,S.E Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Dapat dimengerti dan Bagus”*(Wawancara dengan Final De Pranc, S.Ikom Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

Berdasarkan observasi penulis dilapangan tentang bagaimana pemilihan kata Pegawai Kantor Kelurahan Benai dalam melayani Masyarakat Kelurahan Pasar Benai sudah dapat dikatakan baik dan mudah dimengerti.

#### **5.2.2.4 Tata Krama Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Pada Saat Memberikan Pelayanan**

Adapun hasil wawancara penulis dengan beberapa informan tentang Bagaimana tata krama Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai pada saat melayani Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Sudah cukup Baik”* (Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Sudah Baik”* (Sekretaris Lurah Pasar Benai Fatriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).



*“Cukup Baik”*(Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*”Cukup baik”*(Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Baik”*(Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Cukup Baik”*(Wawancara dengan Surmita, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Baik”*(Wawancara dengan Indra Wahyu, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Cukup Baik”*(Wawancara dengan Final De Pranc, S.Ikom Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

Berdasarkan observasi penulis dilapangan tentang bagaimana tata krama Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai pada saat melayani Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, dapat dilihat dari hasil wawancara diatas.

#### **5.2.2.5 Kualitas Dari Komunikasi Yang Dilakukan Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai**

Adapun hasil wawancara penulis dengan beberapa informan tentang Apakah kualitas dari sebuah komunikasi yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Kualitas komunikasi yang dilakukan oleh pagawai kator Kelurahan Pasar Benai dapat Dipahami”*(Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Kualitas komunikasi yang dilakukan oleh pagawai kator Kelurahan Pasar Benai dapat Dipahami”*(Sekretaris Lurah Pasar Benai Fatriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*“Dapat dipahami”*(Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Mudah dimengerti”* (Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Dapat dimengerti”*(Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Dapat dimengerti”*(Wawancara dengan Surmita, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Dapat dimengerti”*(Wawancara dengan Indra Wahyu, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Dapat dimengerti”*(Wawancara dengan Feblina Wulandari, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Dapat dimengerti”*(Wawancara dengan Irwan Syaputra,S.E Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

Berdasarkan observasi penulis dilapangan tentang Kualitas dari komunikasi yang dilakukan Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam melayani Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik dan dapat dipahami oleh Masyarakat Kelurahan Pasar Benai.

### **5.2.3 Pengaruh Kecepatan**

Berdasarkan wawancara penulis dengan Rishan Afandi, S.Sos selaku Lurah di kelurahan Pasar Benai, Fatriana.S,Sos selaku Sekretaris Lurah di Kantor Kelurahan Pasar Benai dan beberapa orang dari Masyarakat kelurahan Pasar Benai yang bersedia menjadi informan penulis untuk penelitian tentang **“Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi”**.

#### **5.2.3.1 Pengaruh Ketepatan Waktu Dalam Meningkatkan Kecepatan Kerja**

Adapun hasil wawancara penulis dengan informan tentang Bagaimana pengaruh ketepatan waktu dalam meningkatkan kecepatan kerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Ketepatan waktu sesuai dengan SOP yang berlaku dikantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi”*(Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Ketepatan waktu sesuai dengan SOP yang berlaku dikantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi”* (Sekretaris Lurah Pasar Benai Fatriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*“Ketepatan waktu sesuai dengan SOP”*(Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Tentu saja ketepatan waktu dalam meningkatkan kecepatan kerja sangat berpengaruh”*(Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sangat Berpengaruh”*(Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Berpengaruh”*(Wawancara dengan Surmita, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Tentu saja ketepatan waktu dalam meningkatkan kecepatan kerja sangat berpengaruh”*(Wawancara dengan Indra Wahyu, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Berpengaruh”*(Wawancara dengan Feblina Wulandari, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Berpengaruh”*(Wawancara dengan Irwan Syaputra,S.E Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat Berpengaruh”*(Wawancara dengan Final De Pracn, S.Ikom Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

Berdasarkan observasi penulis dilapangan tentang pengaruh ketepatan waktu dalam meningkatkan kecepatan kerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam melayani Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi, Informan mengatakan sangat berpengaruh dan kecepatan kerja sudah sesuai dengan SOP yang berlaku dikantor Kelurahan Pasar Benai, dapat dilihat dari hasil wawancara diatas.

### **5.2.3.2 Tingkat Produktifitas Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai**

Adapun hasil wawancara penulis dengan informan tentang Bagaimana tingkat produktifitas Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam melayani Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Sesuai dengan data-data yang terlihat, Pencapaian 95%”*(Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Sesuai dengan data-data yang terlihat, Pencapaian 95%”*(Sekretaris Lurah Pasar Benai Fatriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*“Sudah produktif dan pencapaian berkisaran 95%”*(Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sudah produktif dan pencapaian berkisaran 83%”*(Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sudah produktif dan pencapaian berkisaran 85%”*(Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sudah produktif dan pencapaian berkisaran”*(Wawancara dengan Surmita, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sudah produktif dan pencapain berkisaran 90%”*(Wawancara dengan Indra Wahyu, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sudah produktif dan pencapain berkisaran 87%”*(Wawancara dengan Feblina Wulandari, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

Berdasarkan observasi penulis dilapangan tentang Bagaimana tingkat produktifitas Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam melayani Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah dapat dikatakan cukup baik, dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan informan diatas.

### **5.2.3.3 Fokus Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Dalam Meningkatkan Pelayanan**

Adapun hasil wawancara penulis dengan beberapa informan tentang Apakah fokus Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Menjalankan Visi dan Misi yang telah disusun, dengan mengedepankan skala prioritas”*(Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Menjalankan Visi dan Misi yang telah disusun, dengan mengedepankan skala prioritas”*(Sekretaris Lurah Pasar Benai Fatriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*“Dalam meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai sudah melakukannya dengan prima atau Baik”*(Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Dalam meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai sudah melakukannya dengan*

*Baik*”(Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Dalam meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai sudah melakukannya dengan Baik*”(Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Dalam meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai sudah di dengan prima*”(Wawancara dengan Surmita, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Dalam meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai pegawai kantor Kelurahan Benai sudah melakukannya dengan prima*”(Wawancara dengan Indra Wahyu, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Dalam meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai sudah melakukannya dengan prima*”(Wawancara dengan Feblina Wulandari, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Dalam meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai sudah melakukannya dengan prima*”(Wawancara dengan Irwan Syaputra,S.E Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Dalam meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai sudah melakukannya dengan prima*”(Wawancara dengan Final De Pracn,S.Ikom Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

Adapun hasil observasi penulis dilapangan tentang Apakah fokus Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah dilakukan dengan sangat baik dan prima.

#### **5.2.3.4 Kerja Sama Antar Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai**

Adapun hasil wawancara penulis dengan informan tentang Bagaimana kerja sama antara Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Kerja sama antara pegawai sudah Kompak dan saling mengisi”*(Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Kerja sama antara pegawai sudah Kompak dan saling mengisi”*(Sekretaris Lurah Pasar Benai Fatriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*”Kompak”*(Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*”Kompak”*(Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*”Kompak”*(Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*”Kompak”*(Wawancara dengan Surmita, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*”Kompak”*(Wawancara dengan Indra Wahyu, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*”Kompak”*(Wawancara dengan Feblina Wulandari, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*”Kompak”*(Wawancara dengan Irwan Syaputra,S.E, Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*”Kompak”*(Wawancara dengan Final De Pranc,S.Ikom, Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

Berdasarkan observasi penulis dilapangan tentang Bagaimana kerja sama antara Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi

dapat dikatakan kompak dan saling mengisi, dapat dilihat pada hasil wawancara diatas.

### **5.2.3.5 Pengaruh Kedisiplinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai**

Adapun hasil dari wawancara penulis dengan informan tentang Bagaimana kedisiplinan dalam meningkatkan kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Sangat berpengaruh”*(Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Sangat berpengaruh”*(Sekretaris Lurah Pasar Benai Fatriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*“Sangat berpengaruh”*(Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat berpengaruh”*(Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sangat diperlukan”*(Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat diperlukan”*(Wawancara dengan Surmita, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sangat diperlukan”*(Wawancara dengan Indra Wahyu, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat berpengaruh”*(Wawancara dengan Feblina Wulandari, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sangat berpengaruh”*(Wawancara dengan Irwan Syaputra,S.E Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat berpengaruh”*(Wawancara dengan Final De Pranc, S.Ikom Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 17.00 WIB).



Berdasarkan observasi penulis dilapangan tentang bagaimana kedisiplinan dalam meningkatkan kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sangatlah dibutuhkan atau sangat berpengaruh, dapat dilihat dari hasil wawancara diatas.

#### **5.2.4 Kemampuan**

Berdasarkan wawancara penulis dengan Rishan Afandi, S.Sos selaku Lurah dikelurahan Pasar Benai, Fatriana.S,Sos selaku Sekretaris Lurah di Kantor Kelurahan Pasar Benai dan beberapa orang dari Masyarakat Kelurahan Pasar Benai yang bersedia menjadi informan penulis untuk penelitian tentang **“Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi”**.

##### **5.2.4.1 Kemampuan Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Dalam Memberikan Prestasi**

Adapun hasil wawancara penulis dengan informan tentang Seberapa penting kemampuan Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan prestasi atau hasil kerja yang memuaskan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Sangat penting”*(Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Sangat penting”*(Sekretaris Lurah Pasar Benai Fatriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*“Sangat penting”*(Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat penting”*(Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sangat penting”*(Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat penting”*(Wawancara dengan Surmita, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sangat penting”*(Wawancara dengan Indra Wahyu, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat penting”*(Wawancara dengan Feblina Wulandari, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sangat penting”*(Wawancara dengan Irwan Syaputra,S.E, Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat penting”*(Wawancara dengan Final De Pranc,S.Ikom, Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

Berdasarkan observasi penulis dilapangan tentang Seberapa penting kemampuan Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan prestasi atau hasil kerja yang memuaskan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sangat penting, dapat dilihat dari hasil wawancara diatas.

#### **5.2.4.2 Respon Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Dalam Memberikan Pelayanan**

Adapun hasil wawancara penulis dengan informan tentang Bagaimana respon Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai pada saat memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Responsip”*(Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Responsip”*(Sekretaris Lurah Pasar Benai Fatriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*“Responnya cukup cepat dan ramah”*(Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Baik”*(Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Responnya cepat dan ramah”*(Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Responnya Baik”*(Wawancara dengan Surmita, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sudah baik”*(Wawancara dengan Indra Wahyu, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Baik”*(Wawancara dengan Feblina Wulandari, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Responsip”*(Wawancara dengan Irwan Syaputra,S.E, Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Responnya cepat dan ramah”*(Wawancara dengan Final De Pranc,S.Ikom, Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

Berdasarkan observasi penulis dilapangan tentang bagaimana respon Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai pada saat memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi dapat dikatakan responnya sudah cukup ramah dan responsip, dapat dilihat pada hasil wawancara diatas.

#### **5.2.4.3 Profesionalitas Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Dalam Memberikan Pelayanan**

Adapun hasil wawancara penulis dengan informan tentang Bagaimana profesionalitas Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Profesionalitas yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai sudah cukup Baik”*(Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Profesionalitas yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai sudah cukup Baik”*(Sekretaris Lurah Pasar Benai Fatriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*“Profesionalitas yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai sudah cukup Baik”*(Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Profesionalitas yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai sudah cukup Baik”*(Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Profesionalitas yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai sudah cukup Baik”*(Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Profesionalitas yang dilakukan oleh pegawai kantor lurah Pasar Benai sudah cukup Baik”*(Wawancara dengan Surmita, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Profesionalitas yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai sudah cukup Baik”*(Wawancara dengan Indra Wahyu, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Profesionalitas yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai sudah cukup Baik”*(Wawancara dengan Feblina Wulandari, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Profesionalitas yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai sudah cukup Baik”*(Wawancara dengan Irwan Syaputra,S.E, Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Profesionalitas yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai sudah cukup Baik”*(Wawancara dengan Final De Pranc,S.Ikom, Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

Berdasarkan observasi penulis dilapangan tentang bagaimana profesionalitas Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi pada saat memberikan pelayanan dapat dikatakan baik, terlihat dari hasil wawancara diatas.

#### **5.2.4.4 Pengaruh Kedisiplinan Dalam Meningkatkan Kinerja**

Adapun hasil wawancara penulis dengan informan tentang Bagaimana pengaruh kedisiplinan dalam meningkatkan kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Tentu saja kedisiplinan ini sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi”*(Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Tentu saja kedisiplinan ini sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi”*(Sekretaris Lurah Pasar Benai Fatriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*“Sangat Berpengaruh”*(Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat Berpengaruh”*(Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sangat Berpengaruh”*(Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat Berpengaruh”*(Wawancara dengan Surmita, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sangat Berpengaruh”*(Wawancara dengan Indra Wahyu, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat Berpengaruh”*(Wawancara dengan Feblina Wulandari, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sangat Berpengaruh”*(Wawancara dengan Irwan Syaputra,S.E Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat Berpengaruh”*(Wawancara dengan Final De Pranc,S.Ikom, Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

Berdasarkan observasi penulis dilapangan tentang bagaimana pengaruh kedisiplinan dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi dapat disimpulkan sangat berpengaruh, dapat dilihat pada hasil wawancara diatas.

#### **5.2.4.5 Kerja Sama Antar Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai**

Adapun hasil wawancara penulis dengan informan tentang Bagaimana kerja sama antar Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Kerja sama yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberika pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai sudah Kompak dan Saling mengisi”*(Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Kerja sama yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberika pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai sudah Kompak dan Saling mengisi”*(Sekretaris Lurah Pasar Benai Fatriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*“Sudah Kompak”*(Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sudah Kompak”*(Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sudah Kompak”*(Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sudah Kompak”*(Wawancara dengan Surmita, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sudah Kompak”*(Wawancara dengan Indra Wahyu, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sudah Kompak”*(Wawancara dengan Feblina Wulandari, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sudah Kompak”*(Wawancara dengan Irwan Syaputra,S.E Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sudah Kompak”*(Wawancara dengan Final De Pranc,S.Ikom, Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

Berdasarkan observasi penulis dilapangan tentang Bagaimana kerja sama antar Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah terbilang kompak ini dapat dilihat dari hasil wawancara diatas.

### **5.2.5 Tanggung Jawab**

Berdasarkan wawancara penulis dengan Rishan Afandi, S.Sos selaku Lurah dikelurahan Pasar Benai, Fatriana.S,Sos selaku Sekretaris Lurah di Kantor Kelurahan Pasar Benai dan beberapa orang dari Masyarakat kelurahan Pasar Benai yang bersedia menjadi informan penulis untuk penelitian tentang **“Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi”**

### 5.2.5.1 Tanggung Jawab Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Pada Tugas Yang Diberikan

Adapun hasil wawancara penulis dengan informan tentang Bagaimana tanggung jawab Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam dengan tugas yang telah diberikan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Bertanggung jawab penuh dengan tugas yang diberikan ”*(Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Bertanggung jawab penuh dengan tugas yang diberikan”*(Sekretaris Lurah Pasar Benai Fatriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*“Bertanggung Jawab”*(Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Bertanggung Jawab”*(Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Bertanggung Jawab”*(Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Bertanggung Jawab”*(Wawancara dengan Surmita, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Bertanggung Jawab”*(Wawancara dengan Indra Wahyu, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Bertanggung Jawab”*(Wawancara dengan Feblina Wulandari, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Bertanggung Jawab”*(Wawancara dengan Irwan Syaputra,S.E, Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Bertanggung Jawab”*(Wawancara dengan Final De Pranc, S.Ikom, Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 17.00 WIB).



Berdasarkan observasi penulis dilapangan tentang bagaimana tanggung jawab Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dengan tugas yang telah diberikan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik atau bertanggung jawab, dapat dilihat dari hasil wawancara diatas.

#### **5.2.5.2 Upaya Yang Dilakukan Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai**

Adapun hasil wawancara penulis dengan informan tentang Bagaimana upaya yang dilakukan pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Meningkatkan kedisiplinan, Meningkatkan Kerjasama antar pegawai, Meningkatkan sumberdaya SDM, dan Meningkatkan Integritas pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai”*(Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Meningkatkan kedisiplinan, Meningkatkan Kerjasama antar pegawai, Meningkatkan sumberdaya SDM, dan Meningkatkan Integritas pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai”*(Sekretaris Lurah Pasar Benai Fatriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*“Upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam meningkatkan kinerja sudah cukup Baik”*(Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam meningkatkan kinerja sudah cukup Baik”*(Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam meningkatkan kinerja sudah cukup Baik”*(Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam meningkatkan kinerja sudah cukup Baik”*(Wawancara dengan Surmita, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam meningkatkan kinerja sudah cukup Baik”*(Wawancara dengan Indra Wahyu, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam meningkatkan kinerja sudah cukup Baik”*(Wawancara dengan Feblina Wulandari, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam meningkatkan kinerja sudah cukup Baik”*(Wawancara dengan Irwan Syaputra,S.E, Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam meningkatkan kinerja sudah cukup Baik”*(Wawancara dengan Final De Pranc, S.Ikom, Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

Berdasarkan observasi penulis dilapangan tentang bagaimana upaya yang dilakukan Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam meningkatkan kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi dapat dikatakan Baik, dapat dilihat dari hasil wawancara diatas.

### **5.2.5.3 Tingkat Kehadiran Pegawai Yang Dapat Mempengaruhi Inisiatif**

#### **Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Dalam Melayani Masyarakat**

Adapun hasil wawancara penulis dengan informan tentang Apakah tingkat kehadiran Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dapat mempengaruhi inisiatif

pegawai dalam melayani Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Tentu saja ini sangat mempengaruhi Inisiatif pegawai dalam melayani Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi”*(Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Tentu saja ini sangat mempengaruhi Inisiatif pegawai dalam melayani Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi”*(Sekretaris Lurah Pasar Benai Fatriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*“Sangat Berpengaruh”*(Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat Berpengaruh”*(Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sangat Berpengaruh”*(Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat Berpengaruh”*(Wawancara dengan Surmita, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sangat Berpengaruh”*(Wawancara dengan Indra Wahyu, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat Berpengaruh”*(Wawancara dengan Feblina Wulandari, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sangat Berpengaruh”*(Wawancara dengan Irwan Syaputra,S.E, Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat Berpengaruh”*(Wawancara dengan Final De Pranc, S.Ikom, Benai wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

Berdasarkan observasi penulis dilapangan tentang apakah tingkat kehadiran Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dapat mempengaruhi inisiatif Pegawai dalam melayani Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan

Singingi dapat disimpulkan bahwa ini sangat mempengaruhi, dapat dilihat dari hasil wawancara diatas.

#### **5.2.5.4 Pengawasan Yang Dilakukan Oleh Atasan Pegawai Pada Saat Memberikan Pelayanan**

Adapun hasil wawancara penulis dengan informan tentang Bagaimana pengawasan yang dilakukan oleh atasan pada saat memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Pengawasan yang dilakukan secara terstruktur”*(Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Pengawasan yang dilakukan secara terstruktur”*(Sekretaris Lurah Pasar Benai Fatriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*“Pengawasan yang dilakukan oleh atasan sudah baik”*(Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Pengawasan yang dilakukan oleh atasan sudah baik”*(Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Pengawasan yang dilakukan oleh atasan sudah baik”*(Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Pengawasan yang dilakukan oleh atasan sudah baik”*(Wawancara dengan Surmita, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Pengawasan yang dilakukan oleh atasan sudah baik”*(Wawancara dengan Indra Wahyu, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Pengawasan yang dilakukan oleh atasan sudah baik”*(Wawancara dengan Feblina Wulandari, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Pengawasan yang dilakukan oleh atasan sudah baik”*(Wawancara dengan Irwan Syaputra,S.E, Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Pengawasan yang dilakukan oleh atasan sudah baik”*(Wawancara dengan Final De Pranc, S.Ikom, Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

Berdasarkan observasi penulis dilapangan tentang bagaimana pengawasan yang dilakukan oleh atasan pada saat memberikan pelayanan kepada Masyarakat kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah dapat dikatakan baik, dapat dilihat dari hasil wawancara diatas.

#### **5.2.5.5 Peran Kantor Lurah Pasar Benai Dalam Memberikan Pelayanan**

Adapun hasil wawancara penulis dengan informan tentang Bagaimana peran Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“Sangat Vital dan sangat diperlukan”*(Lurah Pasar Benai Rishan Afandi,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 09.30 WIB).

*“Sangat Vital dan sangat diperlukan”*(Sekretaris Lurah Pasar Benai Patriana,S.Sos, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 10.00 WIB).

*“Sangat diperlukan dan sangat penting”*(Wawancara dengan Agus Putra,Amd.Kep, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat diperlukan dan sangat penting”*(Wawancara dengan Dinda Rahmadhani,S.Pd, Benai, wawancara langsung, 19 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sangat diperlukan dan sangat penting”*(Wawancara dengan Hirman Sahendri, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat diperlukan dan sangat penting”*(Wawancara dengan Surmita, Benai, wawancara langsung, 20 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sangat diperlukan dan sangat penting”*(Wawancara dengan Indra Wahyu, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat diperlukan dan sangat penting”*(Wawancara dengan Feblina Wulandari, Benai, wawancara langsung, 21 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

*“Sangat diperlukan dan sangat penting”*(Wawancara dengan Irwan Syaputra,S.E, Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 16.00 WIB).

*“Sangat diperlukan dan sangat penting”*(Wawancara dengan Final De Pranc, S.Ikom, Benai, wawancara langsung, 22 September 2022 Pukul 17.00 WIB).

Berdasarkan observasi penulis dilapangan tentang bagaimana peran Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi dapat disimpulkan bahwa peran kantor Kelurahan Benai ini sangat Vital dan sangat penting karena kantor Kelurahan Benai merupakan pusat pelayanan dikelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

### **5.3 Kesimpulan Indikator Kinerja**

Kesimpulan dari hasil wawancara penulis dengan 10 orang informan tentang kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi

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

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

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

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





## 6.2 Saran

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

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

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2012. *Dasar-dasar pemasaran*. Jilid 1, alih bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Penerbit Prenhalindo. Jakarta .
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Pustaka Setia. Bandung.
- Badriyah, Mila. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV Pustaka Setia. Bandung.
- Dessler , Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba. Jakarta.
- Dwiyanto, A. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Edison, Emron. Yohny Anwar. Imas Komariyah. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung .
- Edy, Sutrisno.2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak Ke Enam. Pranada Media Group. Jakarta.
- Edy, Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada MediaGroup. Jakarta.
- Ginting, Desmon. 2016. *Etos Kerja Panduan Menjadi Karyawan Cerdas*. Gramedia. Jakarta.
- Hasibuan, Melayu. S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, PT. Rajagrafindo Persada. Depok .
- Henry, Simamora. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gramedia. Jakarta.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. PT. Rajagrafindo Persada. Depok.
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.

- Riniwati, Harsuko. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM*. UB Press. Malang .
- Robbins, Stephen. 2015. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Robbins, Stephen., Timothy A. Judge. 2016. *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Salemba Empat. Jakarta.
- Saryono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT, ASIfabeta. Bandung.
- Siagan, Sondang P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung .
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. IKAPI. Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. CV. Bandung.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Utami, Pradipria Wulan, Nani Darmayanti, dan Sugeng Riyanto. 2013. “*Expressive Speech Act Of Judges’ Narratives In X-Factor Indonesia Talent Show On Rajawali Citra Televisi Indonesia (RCTI): A Pragmatic Study*”. International Journal Of Language and Applied Linguistics Word. Vol.4 No.4.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers. Jakarta.

## **B. Sumber Lainnya**

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 229

Undang \_Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

LAMPIRAN 1

**DAFTAR WAWANCARA PENELITIAN**

**A. Identitas Peneliti**

Nama : OKI ORLANDA  
NPM : 180411049  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial  
Universitas : Universitas Islam Kuantan Singingi  
Jenjang Pendidikan : S-1 (Strata Satu)  
Pekerjaan : Mahasiswa  
No.HP/WA : 0823 1945 1235

Judul : Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan  
Benai Kabupaten Kuantan Singingi

**B. Identitas Responden**

Nama :  
Jenis Kelamin :  
Umur :  
Alamat :  
Status Pendidikan :  
Pekerjaan :

**C. PEDOMAN WAWANCARA**

1. Wawancara ini tidak bertujuan politik, melainkan hanya untuk mencari/mendapatkan data-data penelitian mengenai **“Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi”**
2. Hasil dan jawaban Bapak/Ibu/Sdr/I, akan sangat dijaga kerahasiaannya, karena kejujuran dalam menjawab sangat kami harapkan.
3. Atas keikhlasan dan keluangan untuk menjawabnya diucapkan terima kasih, semoga ridho Allah SWT yang menyertai aktifitas Bapak/Ibu/Sdr/i.

**D. Daftar Pertanyaan tentang Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi:**

**I. Indikator Kualitas Kerja**

1. Bagaimana prestasi atau hasil kerja pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Bagaimana kuantitas pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai?

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

3. Apakah sudah efektif kualitas kerja yang diberikan pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam melayani Masyarakat?

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

4. Seberapa penting pengetahuan bagi pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai?

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

- .....
5. Bagaimana pengaruh kemandirian dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**II. Indikator Komunikasi**

1. Bagaimana tingkat kredibilitas yang diberikan pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam melayani Masyarakat Kelurahan Pasar Benai?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Bagaimana sikap pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai?

.....

.....

.....

.....



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

3. Bagaimana pemilihan kata pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam berkomunikasi pada saat memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai?

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

4. Bagaimana tata karma pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai pada saat melayani Masyarakat Kelurahan Pasar Benai?

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

5. Apakah kualitas dari sebuah komunikasi dapat diukur dari media komunikasi yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai?

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

.....  
.....

**II. Indikator Kecepatan**

1. Bagaimana pengaruh ketepatan waktu dalam meningkatkan kecepatan kerja pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai?

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

2. Bagaimana tingkat produktivitas pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam melayani masyarakat kelurahan Pasar Benai?

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

3. Apakah fokus pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai?

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

- .....  
.....  
.....
4. Bagaimana kerja sama antar pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kelurahan Pasar Benai?

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

5. Bagaimana pengaruh kedisiplinan dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai?

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

**IV. Indikator Kemampuan**

- 1 Menurut Bapak/Ibu seberapa penting kemampuan pegawai dalam memberikan prestasi atau hasil kerja yang memuaskan?

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

.....  
.....

2. Bagaimana respon pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai pada saat memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai?

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

3. Bagaimana profesionalitas pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai?

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

4. Bagaimana pengaruh kedisiplinan dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai?

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

- .....
5. Bagaimana kerja sama antar pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kelurahan Pasar Benai?

.....

.....

.....

.....

.....

**V. Indikator Inisiatif**

1. Bagaimana tanggung jawab pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dengan tugas yang telah diberikan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Bagaimana upaya yang dilakukan pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai?

.....

.....

.....

.....

- .....  
.....
3. Apakah tingkat kehadiran pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai dapat mempengaruhi inisiatif pegawai kantor lurah dalam melayani Masyarakat Kelurahan Pasar Benai?

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

4. Bagaimana pengawasan yang dilakukan pegawai kantor Kelurahan Pasar Benai pada saat memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai?

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

5. Bagaimana peran kantor Kelurahan Pasar Benai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Pasar Benai?

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



LAMPIRAN 2



**DOKUMENTASI WAWANCARA**