
Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Kelurahan Goto Kota Tidore Kepulauan)

Surfila Ibrahim¹, Muhammad Taurid Yahya², Nursakina Husen³

Program Studi Administrasi Negara^{1,2}, Universitas Nuku^{1,2}

Program Studi Ilmu Komunikasi³, Universitas Nuku³

isurfila@gmail.com¹, Muhammadtaurid@gmail.com², nursakinahusen@gmail.com³

Informasi Artikel

Kata Kunci:

Analisis SWOT
Kinerja Pegawai
Pelayanan

ABSTRAK

Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam rangka melakukan sesuatu keahlian tersebut. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk mencapai kinerja yang baik, diperlukan pegawai yang disiplin, bersemangat dan bertanggung jawab dengan penuh pengabdian. Jadi dengan demikian lebih menekankan pada perilaku masing-masing aparat pelaksana dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan tugas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas kinerja pegawai kantor kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research), lokasi penelitian ini di Kantor Kelurahan Goto Kecamatan Tidore Kota Tidore Kepulauan, dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil Penelitian dapat disimpulkan beberapa hal penting yang berkaitan dengan efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat yaitu : Pegawai kantor kelurahan Goto menunjukkan komitmen yang tinggi dalam menjalankan tugas administrasi dengan cepat dan akurat, meskipun beberapa tantangan operasional masih ada. Peningkatan Proses Pelayanan Adanya inovasi dan upaya untuk mempercepat proses administrasi, seperti penerapan sistem digital dalam pengajuan berkas dan pemberian informasi secara transparan, telah meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan. Serta Kepuasan Masyarakat, Berdasarkan hasil survei atau umpan balik dari masyarakat, sebagian besar merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, meskipun masih ada area yang perlu perbaikan, seperti waktu tunggu yang kadang tidak konsisten.

© This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Penulis Korespondensi:

Surfila Ibrahim
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Universitas Nuku
Alamat Jalan Sultan Mansyur, Kota Tidore Kepulauan, Indonesia
Email: isurfila@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Kantor kelurahan memegang peranan penting dalam pelayanan administrasi public karena merupakan unti terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam hal pengurusan berbagai dokumen dan layanan administrative. Kantor kelurahan bertanggung jawab atas pengurusan surat-surat kependudukan, izin usaha, surat pindah serta berbagai layanan publik lainnya yang mempengaruhi kehidupan sehari-hari masyarakat.

Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pemerintahan kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, dimana kelurahan terlibat langsung dalam memberikan pelayanan itu. Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kota di bawah kecamatan. Kelurahan merupakan perangkat kecamatan yang di pimpin oleh kepala kelurahan. Pembentukan kelurahan ditetapkan dengan peraturan daerah

Dalam tatanan keilmuan, pelayanan publik dipandang sebagai suatu proses yang berkesinambungan dan saling berkaitan yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Terutama dalam mengatur, mengelola dan menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik untuk kepentingan bersama.

Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat ia bekerja. Oleh karena itu, dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah di pukul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal

Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam rangka melakukan sesuatu keahlian tersebut. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kinerja yang jelas yang terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan. Dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja yang dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan untuk mencapai tujuan. Kinerja dalam suatu instansi/organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Bintoro:2017:105.

Untuk mencapai kinerja yang baik, diperlukan pegawai yang disiplin, bersemangat dan bertanggung jawab dengan penuh pengabdian. Jadi dengan demikian lebih menekankan pada perilaku masing-masing aparat pelaksana dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan tugas. Dalam melaksanakan kegiatan dan kinerja yang baik maka diperlukan pembinaan, agar dalam melaksanakan pekerjaan tidak terjadi banyak kesalahan dan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Dalam peraturan pemerintah No. 53 Tahun 2010 tentang disiplin kerja pegawai negeri sipil, mengatur bahwa kewajiban yang harus ditaati dan larangan yang tidak boleh dilanggar oleh setiap pegawai negeri sipil. Adapun PP No. 53 tahun 2010 itu menyatakan antara lain :

1. Mentaati ketentuan jam kerja
2. Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik
3. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat terhadap bidang tugasnya masing-masing
4. Memperhatikan dan menyelesaikan dengan sebaik-baiknya setiap laporan yang diterima mengenai pelanggaran disiplin kerja pegawai.

Dengan demikian, dapat dimaknai bahwa kinerja yang optimal dan stabil, bukanlah sesuatu yang kebutulan. Tentunya sudah melalui tahapan dengan manajemen kinerja yang baik, dan usaha maksimal untuk mencapainya. Tanpa melalui manajemen kinerja yang baik, memungkinkan hasil yang baik sesungguhnya semua, sehingga keberhasilan merupakan sebuah kebutulan yang bukan didasarkan pada fondasi yang kuat. Berdasarkan uraian tersebut, penulis melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat**” Dengan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas kinerja pegawai kantor kelurahan goto dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat ?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai pada kantor kelurahan goto ?

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research), lokasi penelitian ini pada Kantor Kelurahan Goto Kecamatan Tidore Kota Tidore Kepulauan, penelitian ini dilakukan selama bulan September 2024 hingga bulan November 2024. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pada hakekatnya dalam sebuah penelitian maka ada metode tata cara pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan mencari dan menganalisis sumber, yaitu sumber data primer dan sekunder menurut (sugiyono (2008) :

1. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.
2. Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen.

Adapun informan dalam penelitian ini untuk lebih jelas dapat dilihat pada table berikut :

NO	NAMA	JABATAN
1	Yaser Muhammad	Kepala Lurah
2	Soleman Kilwow	Sekretaris Lurah
3	Nurbani Marsaoly	Pegawai Lurah

Analisis data diartikan sebagai upaya mengelola data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Analisis data model siklus ini terdiri dari 3 (tiga) komponen, yaitu reduksi data, penyajian data, dan pengambilan keputusan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat berasal dari individu, organisasi, dan lingkungan kerja. Beberapa faktor utama yang mempengaruhi efektivitas kinerja pegawai antara lain :

1. Kemampuan dan keterampilan
Kemampuan teknis, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai sangat berpengaruh terhadap efektivitas kinerja mereka.
2. Motivasi
Motivasi kerja pegawai mempengaruhi seberapa besar upaya yang mereka lakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Pegawai yang termotivasi akan bekerja lebih keras, lebih kreatif, dan berkomitmen untuk mencapai hasil yang maksimal.
3. Kepemimpinan
Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh atasan atau pimpinan sangat penting dalam mempengaruhi kinerja pegawai. Kepemimpinan yang mendukung, komunikatif, dan memberikan contoh yang baik dapat meningkatkan semangat kerja pegawai.
4. Lingkungan kerja
Lingkungan fisik dan sosial di tempat kerja juga mempengaruhi kinerja pegawai. Lingkungan yang kondusif, nyaman, dan bebas dari gangguan akan membuat pegawai lebih fokus dan produktif.
5. Komunikasi
Komunikasi yang jelas dan terbuka antara atasan dan bawahan, serta antar sesama pegawai, sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi kurangnya komunikasi yang efektif bisa menyebabkan kebingungannya pegawai terhadap tugas atau tujuan yang harus dicapai.
6. Kesejahteraan pegawai
Kesejahteraan fisik dan mental pegawai, seperti kesehatan, keseimbangan kerja hidup, dan faktor finansial, dapat mempengaruhi tingkat stres dan motivasi mereka.
7. Penghargaan dan insentif
System penghargaan yang adil dan insentif yang diberikan oleh organisasi dapat meningkatkan semangat pegawai. Penghargaan yang tepat untuk mendorong pegawai untuk bekerja lebih keras dan memberikan hasil yang lebih baik.

8. Pelatihan dan pengembangan
Pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai
9. Tujuan yang jelas dan terukur
Pegawai yang memahami tujuan organisasi dan tahu bagaimana tugas mereka berkontribusi pada tujuan tersebut akan lebih terarah dan termotivasi untuk mencapai target yang diinginkan
10. Budaya organisasi
Budaya organisasi mendukung kolaborasi, inovasi, dan rasa tanggung jawab dapat mempengaruhi cara pegawai bekerja dan berinteraksi di tempat kerja.

3.1 Efektivitas Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Goto

Berdasarkan hasil Penelitian wawancara dengan Kepala Kelurahan Goto, menunjukkan hasil bahwa di kelurahan Goto, tidak ada kegiatan pelatihan atau bimbingan teknis, melainkan lebih fokus pada perjalanan keluar kota untuk meningkatkan pemahaman tentang profil kelurahan dan administrasi. Lurah berharap pelayanan di kelurahan dapat terus optimal dan tidak ada kendala atau tantangan. Disiplin kerja di antara pegawai di anggap sangat penting untuk mencegah penumpukan pekerjaan yang terbengkalai dan memastikan kelancaran administrasi. Untuk memastikan pelayanan berjalan lancar dan tidak menumpuk, diadakan program rutin. Kelurahan Goto menyediakan berbagai layanan administrasi seperti keterangan usaha, surat pindah, dan surat keterangan domisili dan masih banyak lagi tentang keperluan masyarakat itu kita jalani dengan baik.

Semua Staf telah diberika tugas sesuai dengan posisi masing-masing, dan staf melaksanakan perintah dengan pengawasan yang ketat. Meskipun demikian, kendala terkadang muncul karena masyarakat tidak membawa persyaratan lengkap seperti KTP dan kartu keluarga saat meninggal, Kelurahan Goto menerima umpan balik positif dari masyarakat terkait pelayanan yang baik. Selain itu, kelurahan juga memiliki system yang lengkap untuk menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan masyarakat, baik yang tertera di papan maupun ada di file data. Kantor Kelurahan Goto berencana untuk memperkuat penerapan tata naskah dinas sebagai dasar pelayanan dan fokus pada peningkatan disiplin serta kinerja staf untuk mencapai hasil yang lebih baik ke depan

lingkungan kerja yang nyaman, bersih, dana man sangat mempengaruhi kinerja pegawai, karena dapat meningkatkan kenyamanan, mengurangi stres, dan membantu pekerjaan terselesaikan dengan baik. Pelayanan administrasi di kantor kelurahan goto secara umum efektif, dengan proses yang lancar dan pegawai yang ramah seerta siap membantu. Namun, waktu penyelesaian administrasi terkadang lebih lama dari yang diharapkan, terutama saat bnyak antrian, meskipun pegawai berusaha memberikan informasi yang jelas dan mengarahkan kami dengan baik. Pelayanan administrasi dikantor kelurahan goto dinilai efektif jika cepat, tepat dan mudah diakses dan memuaskan warga, dengan pegawai yang responsive dan lancar.

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor kelurahan goto sudah memenuhi harapan, dengan proses yang cepat, informasi yang jelas, dan pegawai yang membantu dalam menyelesaikan informasi. faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi di kantor kelurahan goto meliputi kompetensi dan sikap pegawai, kecepatan proses, fasilitas yang memadai, penggunaan teknologi, serta komunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat". "Berdasarkan hasil wawancara diatas saya dapat menarik kesimpulan yaitu untuk meningkatkan kinerja pegawai kantor kelurahan goto dalam memberikan pelayanan administrasi, perlu dilakukan peningkatan penggunaan teknologi untuk mempercepat proses administrasi dan mengurangi waktu tunggu. Selain itu, peningkatan fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman juga akan membantu meningkatkan kenyamanan masyarakat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di kantor kelurahan goto kota tidore kepulauan, dapat peneliti simpulkan beberapa hal penting yang berkaitan dengan efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada

masyarakat yaitu : Pegawai kantor kelurahan Goto menunjukkan komitmen yang tinggi dalam menjalankan tugas administrasi dengan cepat dan akurat, meskipun beberapa tantangan operasional masih ada.

Peningkatan Proses Pelayanan Adanya inovasi dan upaya untuk mempercepat proses administrasi, seperti penerapan sistem digital dalam pengajuan berkas dan pemberian informasi secara transparan, telah meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan. Serta Kepuasan Masyarakat, Berdasarkan hasil survei atau umpan balik dari masyarakat, sebagian besar merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, meskipun masih ada area yang perlu perbaikan, seperti waktu tunggu yang kadang tidak konsisten.

REFERENSI

- Aliminsyah dan Padji. 2003. Kamus istilah akuntansi. Cetakan kesatu. Bandung: Yrama Widya
- Kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Trisna Alan Pasoso)
- AA. Prabu Mangkunegara. 2008. Manajemen sumber daya manusia perusahaan. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Bintoro. 2017. Manajemen penilaian kinerja karyawan. Yogyakarta : Gava Media
- Nurcholis,. 2010. Pertumbuhan dan penyelenggaraan pemerintahan desa. PT Glora Aksara Pratama.
- Kadir, Abdul. 2015. Studi pemerintahan daerah dan pelayanan publik. CV. Dharma perada Dharmasraya. Edisi pertama.
- Sugiyono. 2013. Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif R dan Do. Alfabeta, Bandung.
- Dirk Magala Kusuma, 2013. Kinerja pegawai Negeri Sipil. eJurnal administrasi Negara, volume 1, Nomor 4, Hal 1388-1400
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik