



---

**Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan pada Masyarakat  
di Kantor Lurah Lasolo Kecamatan Lasolo Kabupaten Konawe  
Utara**

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Risman Togala Universitas Sulawesi Tenggara okrisman23@gmail.com	ISSN: 3046-8507 Vol. 1, No. 2, Juli 2024 <a href="http://almufi.com/index.php/ASH">http://almufi.com/index.php/ASH</a>

© 2024 Almufi All rights reserved

**Saran Penulisan Referensi:**

Togala, R. (2024). Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan pada Masyarakat di Kantor Lurah Lasolo Kecamatan Lasolo Kabupaten Konawe Utara. *Almufi Jurnal Sosial dan Humaniora*, 1 (2), 214-218.

**Abstrak**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Pemerintah Kelurahan Lasolo dalam memberikan pelayanan pada masyarakat Kabupaten Konawe Utara serta faktor yang mempengaruhinya. Untuk menjawab tujuan tersebut, maka penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan metode yang digunakan adalah melalui wawancara, kaji dokumen dan observasi. Hasil penelitian bahwa, Kinerja Pemerintah Lurah Lasolo dalam memberikan pelayanan pada masyarakat berdasarkan 4 (empat) dimensi yang diamati yaitu dimensi produktivitas kerja aparat, ketaatan aparat, kedisiplinan aparat dan kemampuan SDM aparat dalam Pelayanan diperoleh bahwa dimensi ketaatan aparat dalam suatu aturan pegawai telah menunjukkan kinerja yang baik. Namun pada dimensi kemampuan SDM dalam pelayanan menunjukkan kinerja kurang baik, hal ini diketahui berdasarkan hasil observasi (pengamatan) mengenai pelayanan kemasyarakatan yang aparatnya masih membeda-bedakan warga satu dengan warga yang lainnya. Artinya dalam suatu pelayanan publik perlunya penyamaan kedudukan setiap warga dalam suatu pelayanan publik. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kinerja Pemerintah Kelurahan Lasolo dalam memberikan pelayanan pada masyarakat yaitu; (a) Faktor pendukung antara lain; sumberdaya manusia yang memadai yang ditandai dengan jumlah Aparat Sipil Negara yang telah menyandang gelar pendidikan sarjana (S1) berjumlah 4 orang dari 10 orang pegawai. (b) Faktor penghambat antara lain; lingkungan kerja, terbatasnya anggaran, dan kurang disiplinnya pegawai sehingga faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi rendahnya tingkat kinerja dalam pelayanan yang diharapkan dan dapat berdampak buruk..

**Kata Kunci** : Kinerja Pegawai, Pelayanan, Masyarakat

### Abstract

The purpose of this study is to determine the Performance of the Lasolo Village Government in providing services to the people of North Konawe Regency and the factors that influence it. To answer this objective, this study uses a qualitative descriptive approach and the methods used are through interviews, document reviews and observations. The results of the study show that the Performance of the Lasolo Village Government in providing services to the community based on 4 (four) dimensions observed, namely the dimensions of apparatus work productivity, apparatus obedience, apparatus discipline and the ability of human resources in services. It was found that the dimension of apparatus obedience in an employee regulation has shown good performance. However, the dimension of human resource capabilities in services shows poor performance, this is known based on the results of observations (observations) regarding community services whose officers still differentiate between one citizen and another. This means that in a public service, it is necessary to equalize the position of each citizen in a public service. Factors that influence the Performance of the Lasolo Village Government in providing services to the community are; (a) Supporting factors include; adequate human resources as indicated by the number of State Civil Apparatus who have a bachelor's degree (S1) amounting to 4 out of 10 employees. (b) Inhibiting factors include; work environment, limited budget, and lack of employee discipline so that these factors can affect the low level of performance in the expected service and can have a negative impact.

Keywords: Employee Performance, Service, Community

## A. Pendahuluan

Pembangunan dan kebijakan merupakan dua konsep yang saling terkait sebagai sebuah proses peningkatan kualitas sumber daya manusia dan sumber daya yang dimiliki oleh setiap daerahnya. Untuk mencapai pembangunan yang menyeluruh tersebut maka harus disesuaikan pula dan di dukung oleh kebijakan penyelenggaraan pemerintah dengan baik, sistematis dan fokus pada pelayanan masyarakat dan birokrasi pemerintah serta tetap terus meningkatkan evaluasi agar semua kebijakan yang telah ditetapkan berjalan sesuai dengan yang diharapkan. dalam poses pelaksanaan pembangunan desa/kelurahan tersebut terus dilakukan dalam upaya pencapaian tujuan pembangunan yang didasarkan dan yang telah ditetapkan Pancasila dan UUD RI Tahun 1945.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari diri setiap individu. Keinginan mendapatkan pelayanan yang baik tidak memandang kaya atau miskin, tua maupun muda. Semua lapisan menginginkan diberi pelayanan yang terbaik. Pelayanan publik pada dasarnya diberikan melalui beberapa organisasi birokrasi pemerintah. Karena pemerintahlah yang memiliki hak untuk memonopoli atau menyediakan barang atau jasa publik kepada setiap warga negara mulai dari seorang warga negara itu lahir sampai akhir hayatnya.

Semenjak diberlakukannya UU No. 23 Tahun 2014 dan Undang-undang No. 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah, dalam ketentuan tersebut bahwa "Pemerintahan Daerah secara terus-menerus meningkatkan pelayanan publik. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu".

Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan tanpa membedakan status sosial masyarakat.

Dalam rangka mencapai tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam alinea ke-4 Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945), "diperlukan ASN yang profesional, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan UUD 1945".

Tujuan nasional seperti tercantum dalam Pembukaan UUD 1945 adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan

umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Untuk mewujudkan tujuan nasional, dibutuhkan Pegawai ASN. Pegawai ASN disertai tugas untuk melaksanakan tugas pelayanan publik, tugas pemerintahan, dan tugas pembangunan tertentu.

Untuk mencapai hal tersebut maka, Pimpinan Pemerintah Kelurahan Lasolo Kabupaten Konawe Utara telah menetapkan ketentuan bagi aparat/pegawainya untuk dapat melaksanakan hal-hal yang menjadi tugas pokok operasionalnya dengan baik dengan tetap mengedepankan pada pelayanan masyarakat secara proporsional dan menyeluruh (pelayanan prima), sehingga apa yang menjadi tugas pokok birokrasi pemerintah daerah (kinerja), bisa efektif, efisien dan produktif.

Bertolak dari latar belakang tersebut, maka penulis bermaksud mengkaji melalui penelitian mengenai "Kinerja Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan pada Masyarakat di Kantor Lurah Lasolo Kecamatan Lasolo Kabupaten Konawe Utara". Penelitian ini mengkaji, mendalami, menganalisis, mengungkapkan fakta atas permasalahan kinerja, dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kinerja dan juga faktor-faktor yang menjadi dasar meningkatnya kinerja dalam penyelenggaraan kewenangan kelurahan dan diharapkan memperoleh konsep baru dalam pengembangan ilmu Pemerintahan,

### **Konsep Kinerja**

Menurut Dwiyanto (2002 : 20) ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja yaitu "Produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas". Dan inilah yang menjadi acuan definisi berbagai organisasi dalam mendefinisikan kinerja secara luas, sehingga dengan menggunakan indikator atau parameter tersebut menurutnya kinerja suatu instansi dapat diketahui secara nyata. Sementara itu kriteria untuk mengukur kinerja menurut Mardiyono (2006: 47) antara lain adalah "Kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, prakarsa, dan kepemimpinan".

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh individu, pegawai yang bersangkutan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat dan hasilnya benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat khususnya. Rangkaian kegiatan atau hasilnya berupa jasa yang diperuntukkan bagi pemenuhan kebutuhan atau kepentingan secara umum.

## **B. Metodologi**

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Lurah Lasolo Kecamatan Lasolo Kabupaten Konawe Utara. Pertimbangan utama pemilihan lokasi tersebut adalah berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan menunjukkan bahwa pada Kantor tersebut belum memberikan kinerja yang baik berdasarkan pada sudut pandang pelayanan secara baik dan proporsional yang didasarkan pada keterangan masyarakat setempat khususnya hal yang bersifat tertulis maupun tidak tertulis (langsung).

### **Informan Penelitian**

Jumlah pegawai dalam penelitian ini pada Kantor Lurah Lasolo yaitu 10 orang, yang ditetapkan adalah 6 orang yaitu 3 orang aparat kelurahan, dan 7 orang warga/masyarakat di Kelurahan Lasolo yang pernah berurusan langsung di Kantor Lurah Lasolo Kecamatan Lasolo dan informan kunci adalah Lurah Lasolo.

### **Teknik Pengumpulan Data**

1. Penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu dengan cara membaca buku literatur dan tulisan lainnya yang ada hubungannya dengan penelitian ini.
2. Penelitian lapangan (*field research*) yaitu terjun langsung ke obyek penelitian untuk mendapatkan data/informasi pada obyek penelitian ini.

### **Teknik Analisis Data**

Untuk memberikan jawaban terhadap permasalahan yang ada agar sesuai dengan tujuan penelitian, maka metode analisis yang digunakan adalah metode analisis kualitatif. Metode analisis kualitatif ini digunakan dengan pertimbangan: *Pertama*, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda; *Kedua*, metode ini

menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan informan dan *Ketiga*, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola dan nilai-nilai yang dihadapi.

### C. Hasil dan Pembahasan

#### Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Keadaan Geografis

Kelurahan Lasolo merupakan wilayah kelurahan yang terletak di Kecamatan Lasolo. Jarak dari pusat kantor pemerintah Kecamatan dan Kelurahan Lasolo adalah 6 km dengan memiliki batasan-batasan sebagai berikut ;

- a) Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Analahumbuti
- b) Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Ululamokuni
- c) Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Inolobu
- d) Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Kulahi

##### 2. Keadaan Demografis

Jumlah penduduk menurut adalah 1021 jiwa dengan jumlah Kepala Keluarga adalah 289 KK, yang terdiri dari laki-laki berjumlah 511 jiwa, dan perempuan berjumlah 510 jiwa.

#### Karakteristik Responden

Kinerja sebagai implementasi dari kegiatan perencanaan, pemrograman, pengelolaan, monitoring/pelaporan dan evaluasi atau penilaian yang menghasilkan output tingkat kecepatan, ketepatan, keterpaduan, kemudahan dan kualitas pelayanan. Dalam tinjauan sumber daya manusia juga dikemukakan bahwa kinerja adalah merupakan suatu proses pemberian pelayanan yang cepat, mudah dan terjamin sebagai bentuk dari tugas pokok yang harus diemban dan dipertanggungjawabkan sebagai wujud kemampuan kerja yang dimiliki. Kinerja dalam berbagai batasan memberikan cakupan bagaimana suatu kegiatan kerja harus berada dalam koridor manajemen yang diselaraskan dengan target-target pencapaian pelayanan yang cepat, tepat, terpadu, mudah dan berkualitas.

Faktor yang turut mempengaruhi kinerja pemerintah kelurahan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat yaitu sarana dan prasarana kerja. Selain faktor normal individu yang dimaksudkan adalah kemampuan pegawai dalam menempatkan tugas dan kewajibannya secara profesional yaitu mendahulukan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi utamanya dalam kaitannya dengan frekuensi penggunaan fasilitas kerja yang ada di Kantor Lurah.

### D. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan pada bab sebelumnya tentang Kinerja Pemerintah Kelurahan Lasolo dalam memberikan pelayanan pada masyarakat maka dapat disimpulkan sebagai berikut, yaitu :

1. Kinerja Pemerintah Lurah Lasolo dalam memberikan pelayanan pada masyarakat berdasarkan 4 (empat) dimensi yang diamati yaitu dimensi produktivitas kerja aparat, ketaatan aparat, kedisiplinan aparat dan kemampuan SDM aparat dalam Pelayanan diperoleh bahwa dimensi ketaatan aparat dalam suatu aturan pegawai telah menunjukkan kinerja yang baik. Namun pada dimensi kemampuan SDM dalam pelayanan menunjukkan kinerja kurang baik, hal ini diketahui berdasarkan hasil observasi (pengamatan) mengenai pelayanan kemasyarakatan yang aparatnya masih membeda-bedakan warga satu dengan warga yang lainnya. Artinya dalam suatu pelayanan publik perlunya penyamaan kedudukan setiap warga dalam suatu pelayanan publik.
2. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kinerja Pemerintah Kelurahan Lasolo dalam memberikan pelayanan pada masyarakat yaitu:
  - a. Faktor pendukung antara lain; sumberdaya manusia yang memadai yang ditandai dengan jumlah Aparat Sipil Negara yang telah menyandang gelar pendidikan sarjana (S1) berjumlah 4 orang dari 10 orang pegawai.

- b. Faktor penghambat antara lain; lingkungan kerja, terbatasnya anggaran, dan kurang disiplinnya pegawai sehingga faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi rendahnya tingkat kinerja dalam pelayanan publik yang diharapkan.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka ada beberapa saran yang perlu diperhatikan dan perlu dilakukan yang antara lain yaitu:

1. Agar pemerintah yang juga sebagai aparatur sipil negara di Kantor Lurah Lasolo dalam memberikan pelayanan pada masyarakat tetap terus berupaya melakukan tindakan perbaikan, baik itu persoalan keputusan, kedisiplinan, peningkatan keterampilan berkaitan dengan pelaksanaan tugas, peningkatan/penambahan
2. Perlunya perbaikan pada lingkungan kerja, fasilitas kerja, penambahan anggaran, pelaksanaan fungsi koordinasi dengan instansi terkait maupun dalam pengelolaan sumber-sumber yang terdapat pada masyarakat dan wilayah dengan prinsip pencapaian efisiensi, efektivitas, dan optimalisasi.

### E. Referensi

- Abdulrahman, A. (1979). *Pokok-Pokok Manajemen*. Ikhtiar Baru. Jakarta
- Anggoro, M. T. (2006). *Metode Penelitian*. Universitas Terbuka : Jakarta.
- Budi, S. (2003). *Administrasi dan Manajemen*. Tarsito : Bandung
- Bukhari, H. (1995). *Pengawasan Keuangan Negara*. Rajawali Press Jakarta.
- Gaus, J. M. (1987). *Administrasi Negara-Negara Berkembang*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Gie, T. L. (2003). *Administrasi dan Manajemen*. Cetakan ke-13 Yogyakarta: Penerbit Nur Cahaya.
- Handayaningrat, S. (1994). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. P.T Gunung Agung: Jakarta.
- Hasibuan. (1988). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Laper Pustaka Utama : Yogyakarta
- Hidayat. (1986). *Efektivitas Pelayanan Organisasi dan Administrasi*. PT. Granesia : Bandung.
- Indrawijaya. (1999). *Efektivitas Evaluasi Latihan Bagi Pegawai*. Penerbit Sinar Baru Bandung
- Jamu, M. 1995. *Manajemen Organisasi*. PT. Gunung Agung : Jakarta.
- Jhones,. (1986). *Penterjemah Ricky Ismanto, Kebijakan Publik (Public Policy)*, Edisi, Kedua,. Jakarta: Erlangga.
- Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor Nomor 81 Tahun 1993*.
- Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor .63/KEP/M.MPAN/7/2003*.
- Republik Indonesia, *Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pembentukan Dinas Daerah. Lingkup Kabupaten Konawe Utara*.
- Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Satuan Organisasi dan Perangkat Daerah*.
- Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Satuan Organisasi dan Perangkat Daerah*.
- Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan*
- Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Indonesia : Jakarta*.
- Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara*.
- Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah (Perubahan Kedua tentang Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Indonesia : Jakarta*.
- Siagian, S. P. (2003). *Prinsip Dasar Manajemen dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gunung Agung: Jakarta.
- Timple Alex, D. (1999). *Motivasi Pegawai*. Eet.I. P.T Gramedia Asri Media, Jakarta
- Veithzal, R. (2006). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Rajawali Pers.