**Analisis Kinerja Pegawai Bidang Pemerintahan Pada Kantor Kelurahan Loa Bakung**

**Samarinda**

Elisya

151110013509

Jurusan Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Jl. Ir. H Juanda, No 60, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75123

**ABSTRAK**

ELISYA . Kinerja Pegawai Bidang Pemerintahan dalam Memberikan Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Loa Bakung Samarinda. (Di bawah bimbingan H. Marsuq, S.Sos, M.Si sebagai pembimbing I dan Drs. H. Ghufron, M.Si sebagai pembimbing II).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendiskripsikan kinerja pegawai di Lingkungan Kantor Lurah Loa Bakung Samarinda Kalimantan Timur. Pendekatan yang dilakukan di dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini akan dilakukan deskripsi terhadap dua indikator yaitu Sasaran Kerja Pegawai dan Perilaku Kerja.

Pelaksanaan pelayanan publik pada tingkat pemerintah kelurahan merupakan ujung tombak dalam pelayanan prima pada masyarakat, namun sayangnya pelayanan publik pada tingkat kelurahan banyak mendapat sorotan tajam dari pengguna jasa layanan yaitu masyarakat, hal ini disebabkan oleh kurangnya kinerja dari aparat pemerintah kelurahan itu sendiri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pemerintah kelurahan dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai kelurahan dan Lurah Loa Bakung. Disamping itu, untuk mengetahui kinerja pegawai kelurahan dalam hal pelayanan kelurahan, maka informan lainnya yaitu masyarakat. Data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang diperoleh langsung melalui penelitian lapangan (wawancara) Data dianalisis dengan menggunakan hasil wawancara dengan pihak Kelurahan maupun masyarakat.

Kata Kunci :Kinerja Pelayanan Publik

**ABSTRACT**

***ELISYA****. The Performance of Government Officials in Providing Public Services at the Loa Bakung Village Office in Samarinda. (Under the guidance of* ***H. Marsuq, S.Sos, M.Si*** *as supervisor I and* ***Drs. H. Ghufron, M.Si*** *as supervisor II).*

*This study aims to determine and describe the performance of employees in the Loa Bakung village office in Samarinda, East Kalimantan. The approach used in this research is a qualitative descriptive approach. In this study, a description of two indicators will be carried out, namely Employee Work Goals and Work Behavior.*

*The implementation of public services at the kelurahan government level is at the forefront of excellent service to the community, but unfortunately public services at the kelurahan level have been sharply highlighted by service users, namely the community, this is due to a lack of performance from the village government officials themselves. The purpose of this study was to determine the performance of the kelurahan government in providing public services in the Loa Bakung Sub-District Sungai Kunjang District. Informants in this study were village officials and the Loa Bakung Village Head. Besides that, to find out the performance of kelurahan employees in terms of kelurahan services, the other informants were the community. This research data consists of primary data and secondary data obtained directly through field research (interviews) Data were analyzed using the results of interviews with the Village and the community.*

*Keywords: Public Service Performance*

1. PENDAHULUAN

Kelurahan adalah bagian wilayah dari Kecamatan sebagai perangkat Kecamatan, Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kelurahan tidak bisa terlepas dari kebijakan- kebijakan yang diambil oleh pemerintah kabupaten (termasuk pembinaan dan pengawasan aparatnya), begitu juga dengan pelaksanaan otonomi daerah, kelurahan merupakan bagian dari pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri. Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah kelurahan dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdayaguna, berhasil guna dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

Organisasi sendiri didirikan sebagai tempat atau wadah dalam mencapai suatu tujuan bersama. Organisasi tersebut harus mengolah berbagai dan rangkaian kegiatan yang di arahkan hingga mencapai tujuan organisasi. Pelaksanaan rangkaian kegiatan dalam organisasi dilakukan oleh manusia (humanbeing) yang berperan sebagai aktor atau anggota dalam organisasi yang bersangkutan, maka dengan sendirinya kinerja (performance) organisasi yang dijalankan sangat tergantung pada perilaku manusia yang berada dalam organisasi tersebut.

Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan 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 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, (Moeheriono 2012 : 95).

Menurut Dessler (2009) berpendapat : Kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya.

Memasuki era globalisasi seperti saat ini, merupakan suatu tantangan terbesar yang dihadapi oleh pegawai birokrasi pemerintahan daerah yang kita kenal selama ini adalah menampilkan profesionalisme dan mandiri dalam memberikan pelayanan publik.

Proses pembangunan nasional yang berlangsung dewasa ini sedang mengalami pergeseran dari bingkai sistem otoriter ke sistem demokrasi. Hal ini menyebabkan penyelenggaraan pemerintahan menjadi sorotan yang tajam, terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, efesiensi dan efektivitas.

Kompleksitas tuntutan pelayanan publik senantiasa harus mampu diimbangi dengan peningkatan profesionalisme Sumber Daya Manusia sehingga mampu meingkatkan produktifitas kinerja suatu organisasi atau instansi. Oleh karena itu, di perlukan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi tinggi sesuai bidang yang dikuasai karena keahlian atau kompetensi yang memadai, ini dibuktikan dengan rendahnya produktifitas karyawan dan sulitnya mengukur kinerja karyawan di lingkungan instansi pemerintahan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayanan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan , membimbing serta menciptakan program-program maupun kegiatan yang menunjang kesejahteraan masyarakat. Bertitik tolak dari uraian-uraian tersebut di atas maka penulis tertarik untuk meneliti masalah kinerja dari aparatur pegawai dalam bidang pemerintahan di dalam menjalankan tugas-tugas kesehariannya. Judul yang penulis pilih di dalam penelitian ini adalah : “Analisis Kinerja Pegawai Bidang Pemerintahan pada Kantor Kelurahan Loa Bakung Samarinda”.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis dapat merumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:”Bagaimana Kinerja Pegawai Bidang Pemerintahan di Kelurahan Loa Bakung?”.

1. Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk mendiskripsikan dan menjawab persoalan-persoalan suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi saat ini, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara nyata dan sistematis terhadap fakta atau karakteristik populasi atau bidang tertentu dengan secara cermat dan faktual.

Sukmadinata (2006:72) mengatakan bahwa, penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Dengan kata lain penelitian ini bertunjuan untuk menggambarkan secara tepat dan akurat terhadap fenomena yang ada dilapangan, tanpa melakukan pengujian hipotesis.

Metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan analisis secara kualitatif, penelitian deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan, terutama yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Untuk keperluan tersebut peneliti menyederhanakan data yang diperoleh kedalam bentuk yang mudah dibaca, dipahami, yang pada hakekatnya merupakan upaya penelitian untuk mencari jawaban atas yang telah dirumuskan.

Dalam penelitian ini memaparkan Kinerja Pegawai di Bidang Pemerintahan di Kelurahan Loa Bakung Samarinda.

Adapun alasan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif adalah karena dalam penelitian ini data yang dihasilkan berupa data deskriptif yang diperoleh dari data-data berupa tulisan, kata-kata dan dokumen yang berasal sumber atau informan yang diteliti dan dapat dipercaya.

Subjek Penelitian

Subyek penelitian adalah pemberi informasi yang dipilih berdasarkan pertimbangan penguasaan obyek yang diteliti, selanjutnya menjadi informan. Subjek penelitian biasanya berupa orang, tempat, atau simbol, yang memberikan jawaban baik dalam bentuk lisan, tampilan, maupun tanda.

Arikonto (2006:129) mengemukakan “yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh”. Dari penjelasan di atas, bahwa apabila peneliti menggunakan kuisiuner atau wawancara dalam pengumpulan datanya disebut informan, yaitu orang-orang yang memberi informasi atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti baik pertanyaan tertulis ataupun lisan, apabila menggunakan teknik observasi maka sumber datanya berupa benda, gerakan, atau proses dan data sekunder dari sumber-sumber yang ada.

Data primer

Data primer adalah data yang dapat diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan informan berkaitan dengan penelitian di lokasi penelitian. Adapun informan yang dipilih adalah orang-orang yang terlibat langsung serta memahami dan dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu, Pegawai atau staf Kelurahan Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang baik PNS maupun honorer yaitu Kasi Tata Pemerintahan dan Trantib Anton Sulistyo, Pengelola Data Norwansyah, Petugas Pengukuran Syaiful Bahri, dan Staf PTTB Tiara Mawahdah Juliawati. Adapun keseluruhan pegawai berjumlah 20 pegawai yang ada diKantor Kelurahan Loa Bakung Samarinda.

Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur pada perpustakaan maupun lewat orang lain sebagai data pelengkap yang diperoleh dari informasi masyarakat dan dokumen atau data-data yang terdapat di Kantor Kelurahan Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan key informan (informan kunci) pemilihan informasi didasarkan atas subjek yang banyak memiliki informasi yang berkualitas dengan permasalahan yang akan diteliti dan bersedia memberikan data. Key informan yang dimaksud disini adalah 4 orang pegawai yaitu: Kasi Tata Kepemerintahan dan Trantib Anton Sulistyo, Pengelola Data Norwansyah, Petugas Pengukuran Syaiful Bahri, dan staf PTTB Tiara Mawahdah Juliawati.

Pemanfaatan informan bagi peneliti ialah agar dalam waktu yang relative singkat banyak informasi yang terjangkau karena informan dimanfaatkan untuk berbicara bertukar pikiran atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya.

Dalam penelitian ini penelitian narasumber dilakukan melalui Teknik purposive sampling, Yaitu menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dapat membuka data secara maksimal. Suggiyono (2003:62) mengatakan “purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel untuk tujuan tertentu saja”.

Dalam subjek penelitian ini dimulai dari key informan yang mengetahui tentang permasalahan yang berkenan dengan masalah penelitian. Key informan kemudian menjadi sumber informasi tentang orang-orang yang dapat dijadikan informan, dan selanjutnya diminta menunjukan orang yang memenuhi kriteria menjadi informan berikutnya.

Responden atau subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang-orang yang dapat memberikan informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan.

Adapun yang menjadi subyek dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. ( Anton Sulistyo ), Kasi Tata Pemerintahan dan Trantib
2. ( Norwansyah ), Pengelola Data
3. ( Syaiful Bahri ), Petugas Pengukuran, dan
4. ( Tiara Mawahdah Juliawati ), Staff PTTB

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah melaporkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan (Sugiono,2003:156).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian Kepustakaan (Library Research), yaitu berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah. Sehingga buku dan dokumen ini dijadikan sebagai referensi teori dan acuan dalam melengkapi data penelitian.
2. Penelitian Lapangan (Field work research), metode pengumpulan data dengan terjun
3. Langsung kelapangan untuk mencari data, pada metode ini dilakukan beberapa kegiatan yaitu :
4. Observasi

Observasi yaitu mengadakan pengamatan langsung di lapangan yakni pengamatan tentang kinerja pegawai dalam pelayanan publik.

1. Wawancara (interview)

Wawancara yaitu mengumpulkan sejumlah data dan informasi terkait tentang kinerja pegawai di Kelurahan Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang, dengan melakukan sesi tanya jawab secara lisan dan langsung dengan key informan (pegawai kelurahan) mengenai masalah kinerja pegawai.

Fokus Penelitian

Berdasarkan masalah yang diteliti serta tujuan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah : Kinerja Pegawai Bidang Pemerintahan pada Kantor Kelurahan Loa Bakung Samarinda. Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Loa Bakung Samarinda dengan indikator-indikator menurut Guritno dan Waridin (2005) sebagai berikut:

1. Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.
2. Mampu meningkatkan target pekerjaan.
3. Mampu menciptakan inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan.
4. Mampu menciptakan kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan.
5. Mampu meminimalkan kesalahan pekerjaan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif (interactive model analysis) yang dikemukakan oleh Miles Huberman dan Saldana. (2014:14).

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang secara morfologi merupakan daerah yang bergelombang sampai berbukit dan dialiri oleh satu sungai, yaitu sungai Loa Bakung sepanjang 7 km, dan Kelurahan Loa Bakung mempunyai luas wilayah 1.659,82 Ha. Kelurahan Loa Bakung terletak di garis khatulistiwa sehingga karakteristik iklimnya termasuk iklim tropika basah (Tropika Hukida) dengan ciri khas curah hujan tinggi dengan penyebaran merata sepanjang tahun. Dengan demikian tidak terdapat pergantian musim yang jelas antara musim kemarau dan musim hujan.

Penduduk Kelurahan Loa Bakung per 30 Juni 2010 adalah 22.299 jiwa yang terdiri dari : Penduduk Laki-laki sebanyak 11.398 jiwa dan penduduk perempuan 10.901 jiwa dengan jumlah KK sebanyak 5.831 orang yang tersebar di 80 Rukun Tetangga (RT).

Tingkat Kepadatan penduduk Kelurahan Loa Bakung dilihat dari jumlah penduduknya adalah 0,75 jiwa/km2. Saat ini kantor Kelurahan Loa Bakung di pimpin oleh Bapak DRS.Hutanto, M.Si, dan sekretaris Bapak Nanang Rahim, SE.

Struktur Organisasi

Susunan Organisasi Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang Samarinda terdiri dari :

1. Lurah yang pimpin oleh Bapak DRS.Hutanto, M.Si,
2. Sekretaris, Bapak Nanang Rahim, SE., terdiri dari :
3. Pengelola Keuangan, Ibu Niken Sulastri, A,Md.
4. Pengadaan Barang dan Prasarana Bapak Abdul Syahid.
5. Pengadministrasian Umum, Ibu Arfiah ZA.
6. BABINSA, Bapak Abdul Hamid.
7. BABINKAMTIBNAS, Bapak J. Ramadhany.
8. LINMAS, Ibu Hariyantika.
9. Kasi Tata Pemerintahan dan TRANTIB Bapak Anton Sulistyo, terdiri dari :
10. Pengelola Data Bapak Norwansyah.
11. Petugas Ukur Bapak Syaiful Bahri.
12. Staff PTTB Ibu Tiara Mawahdah Juliawati.
13. Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat, terdiri dari :
14. Pengelola Pemberdayaan Masyarakat Ibu Marlinawati.
15. Staff PTTB Bapak Ade Rizky Hanafiah.
16. H. Roudah, S.Sos.
17. Muthia. Sari, ST.
18. Kasi Ekonomi Pembangunan dan Lingkungan Hidup Bapak Nur Irwansyah, SE, MM., terdiri dari :
19. Pengelola Lingkungan Bapak Dhani Rizaldi.
20. Staff PTTB Ibu Deasy Khairunnisa.
21. Staff PTTB Ibu Devi Dwi Agustera.

HASIL PENELITIAN

Data-data diperoleh tentang deskripsi Kinerja Pegawai Bidang Pemerintahan dalam Memberikan Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Loa Bakung Samarinda, disajikan berupa cerita asli informan menurut bahasa, pandangan dan ungkapan. Kinerja merupakan perilaku nyata yang di tampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang di hasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam instansi. Hasil dari penelitian ini akan di uraikan dengan indikator kinerja menurut Waridin dan Guritno (2005) yang meliputi :

1. Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu,

Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu yaitu tentang persepsi karyawan dalam menilai pemanfaatan waktu dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas yang di bebankan dalam organisasi. Ketepatan waktu dimaksudkan bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Berikut hasil wawancara mengenai hal ini tentang menyelesaikan pekerjaan tepat waktu yang disampaikan oleh Bapak Anton Sulistyo beliau merupakan Kasi Pemerintahan dan Trantib di Kelurahan Loa Bakung, yang mengatakan :

“Indikator atau ukuran dari ketepatan waktu itu kembali kepada visi misi, harus mengikuti peraturan yang ada dan itu memang harus di taati, sejauh ini setiap ada pekerjaan pasti diselesaikan hari itu juga, kita tidak menunda pekerjaan karena ini merupakan pelayanan prima dalam memberikan pelayanan publik.”(Wawancara, 07 Mei 2019).

Hal inipun dipaparkan oleh Bapak Syaiful Bahri beliau adalah Petugas Pengukuran Beliau mengatakan “Ukuran ketepatan waktu yaitu terkandung pada visi misi yang sudah ditetapkan di kantor ini, tidak ada pelayanan yang ditunda-tunda karena kita mengikuti peraturan yang ada.”(Wawancara, 07 Mei 2019).

Bapak Norwansyah, beliau sebagai Pengelola Data. Beliau mengatakan :

“Ketepatan waktu dapat di ukur dari segi pembagian waktu yang tepat dalam menyelesaikan pekerjaan dan tidak ada keingingan untuk menunda-nunda sebuah pekerjaan atau pelayanan, dan mengikuti peraturan yang sudah ditetapkan.”(Wawancara, 09 Mei 2019).

Ibu Tiara Mawahdah Juliawati selaku Staff PTTB. Beliau mengatakan:

“Ketepatan waktu di ukur dari kesadaran individu dalam menyelesaikan tanggung jawab berdasarkan peraturan pelayanan yang ada artinya dapat menggunakan waktu secara cepat dan tepat.”(Wawancara 09 Mei 2019).

1. Mampu Meningkatkan Target Pekerjaan.

Mampu meningkatkan target pekerjaan yaitu dapat di ukur dari bagaimana persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta dapat meningkatkan dan menyempurnakan tugas melebihi yang ditargetkan. Hasil wawancara mengenai target pelayanan ini disampaikan oleh Bapak Anton Sulistyo beliau adalah Kasi Pemerintahan dan Trantib yang menyatakan:

“Kita tidak bisa menargetkan seberapa banyak pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu yang ditentukan, karena kita tidak tahu kapan masyarakat membutuhkan pelayanan, namun dengan adanya media elektronik ini cukup membantu dalam pelayanan, dan tentunya pelayanan lebih produktif sehingga memungkinkan adanya peningkatan target pelayanan”.(Wawancara, tanggal 07 Mei 2019).

Hal ini juga dipaparkan oleh Bapak Syaiful Bahri selaku Petugas Pengukuran beliau mengatakan:

“Sejauh ini tidak ada ukuran dalam target yang harus dicapai,artinya tidak ada batasan, intinya setiap ada pekerjaan akan diselesaikan secepatnya, asalkan mereka (warga) sudah melengkapi persyaratan yang sudah ditentukan.” (Wawancara 07 Mei 2019).

Bapak Norwansyah beliau sebagai Pengelola Data beliau mengatakan :

“Tidak ada ukuran seberapa banyak yang harus dikerjakan dalam target pelayanan tetapi kita tetap memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan atau permintaan masyarakat, tidak membatasi pelayanan selama proses pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.”(Wawancara 09 Mei 2019).

Wawancara juga dilakukan dengan Ibu Tiara Mawahdah Juliawati selaku Staff PTTB. Beliau mengatakan :

“Target pelayanan pasti ada karena itu berkenaan dengan hasil kinerja staf kelurahan dan tidak membatasi seberapa banyak yang harus dilayani tetapi dengan harapan tentunya target sesuai dengan yang diharapkan bahkan melebihi perkiraan ini menjadi acuan atau target kedepannya.”(Wawancara 09 Mei 2019).

1. Mampu Menciptakan Inovasi dalam Menyelesaikan pekerjaan

Mampu menciptakan inovasi yaitu dapat di ukur dari persepsi karyawan mengenai keterampilan dan kemampuan karyawan dalam berinovasi terhadap tugasnya. Hasil wawancara mengenai inovasi dalam meyelesaikan pekerjaan ini yang disampaikan oleh Bapak Anton Sulistyo beliau adalah Kasi Pemerintahan dan Trantib. Beliau mengatakan :

“Inovasi sangat berperan penting dalam melaksanakan tuntutan pekerjaan khususnya dibidang pelayanan publik, salah satu contoh inovasi yang ada di kelurahan ini yaitu adanya E-pelayanan di website resmi tentu ini mempermudah masyarakat dalam mencari tahu informasi melalui internet, jadi masyarakat tahu lebih awal proses maupun persyaratan apa saja sebelum pengurusan pergi ke kantor kelurahan, ini sangat membantu dan merupakan salah satu inovasi di kantor ini.”(Wawancara 13 Mei 2019). Jawaban senadapun diberikan oleh Bapak Saiful Bahri selaku Petugas Pengukuran.”( 13 Mei 2019).

Wawancara juga dilakukan dengan Bapak Norwansyah beliau sebagai Pengelola Data. Beliau mengatakan bahwa:

“Pentingya peranan inovasi karena inovasi dapat membangun kinerja lebih produktif contohnya dengan adanya sistem online pelayanan menggunakan media online tentu banyak memberikan keuntungan terhadap pemanfaatan waktu serta kelancaran pelayanan.”(Wawancara 13 Mei 2019) Jawaban juga dipaparkan oleh Ibu Tiara Mawahdah Juliawati selaku Staff PTTB. Beliau mengatakan bahwa:

“Inovasi dapat membangun sebuah kinerja lebih produktif jika digunakan tepat sesuai tujuan yang diharapkan contohnya dengan adanya pelayanan online dengan website resmi kantor kelurahan loa bakung disini tentunya akan membantu kelancaran proses pelayanan.”(Wawawncara 13 Mei 2019).

1. Mampu Menciptakan Kreativitas dalam Menyelesaikan Pekerjaan.

Kreativitas merupakan kemampuan untuk menciptakan sesuatu yang baru untuk memberi ide kreative dalam memecahkan masalah atau sebagai kemampuan untuk melihat hubungan-hubungan yang baru antara unsur-unsur yang sudah ada sebelumnya, kreativitas ini mengenai persepsi karyawan terhadap kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan, mengenai kreativitas.

Hasil wawancara mengenai kreativitas yang disampaikan oleh Bapak Anton Sulistyo beliau adalah Kasi Tata Pemerintahan dan Trantib beliau mengatakan:

“Kreativitas disisni berkaitan dengan inovasi ,dengan adanya inovasi sudah pasti adanya kreativitas yang membangun dalam pekerjaan, kreativitas yang tercipta disini yaitu cepat, mudah dan gampang tanpa harus kita menunggu lama”.(Wawancara 15 Mei 2019).

Wawancara juga dilakukan dengan Bapak Syaiful Bahri beliau ini sebagai Petugas Pengukuran beliau mengatakan bahwa:

“Kreativitas disini tentunya memberikan kinerja atau pelayanan yang terbaik dan dapat berguna untuk masyarakat dan segala pelayanan yang dibutuhan masyarakat secepatnya harus diselesaikan hari itu juga.”(Wawancara 15 Mei 2019).

Hal senadapun disampaikan oleh Bapak Norwansyah beliau selaku Pengelola Data.( 15 Mei 2019).

Ibu Tiara Mawahdah Juliawati beliau adalah Staf PTTB beliau mengatakan:

“Kreativitas adalah suatu kegiatan dengan memberikan pelayanan yang prima dan menjalankan pekerjaan sesuai tuntutan kerja, konsisten dan memiliki etos kerja yang baik.”(Wawancara 15 Mei 2019).

1. Mampu meminimalkan kesalahan pekerjaan.

Mampu meminimalkan kesalahan yaitu karyawan dapat menjalankan tugas sesuai dengan target pekerjaan dan berusaha meminimalisir kemungkinan jika terjadi adanya kesalahan dalam pekerjaan.

Hasil wawancara mengenai kesalahan dalam pekerjaan yang disampaikan oleh Bapak Anto Sulistyo beliau adalah Kasi Tata Pemerintahan dan Trantib beliau mengatakan:

“Sejauh ini belum pernah melakukan kesalahan dan apabila mungkin nanti terjadi kesalahan yang tidak diinginkan tentunya pasti akan ada tindakan yaitu dengan memperbaikinya, dijadikan pembelajaran untuk kedepannya agar bisa meminimalisir kemungkinan kesalahan yang sama.”(Wawancara 15 Mei 2019).

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Syaiful Bahri beliau selaku Petugas Pengukuran.( 15 Mei 2019).

Menurut Bapak Norwansyah beliau adalah Pengelola Data beliau mengatakan:

“Bekerja sesuai tuntutan dan antisipasi kemugkinan jika terjadi kesalahan kedepannya yang pasti diperbaiki dan menjadi pembelajaran bagi semua dan berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.”(Wawancara, 15 Mei 2019).

Ibu Tiara Mawahdah Juliawati beliau adalah Staf PTTB beliau mengatakan :

“Tingkatkan konsentrasi dan fokus pada pekerjaan, sehingga pekerjaan lebih terarah kita tau apa yang harus diselesaikan lebih dulu dan adanya kesiapan dari diri sendiri untuk menghadapi kemungkinan terjadi kesalahan.”(Wawancara, 15 Mei 2019).

Analisa Hasil Penelitian dan Pembahasan

Organisasi pemerintahan Kelurahan Loa Bakung Samarinda adalah sebuah wadah/tempat berlangsungnya kegiatan birokrasi pemerintahan yang memiliki tugas menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan penyelenggaraan urusan pemerintahan di Kelurahan Loa Bakung Samarinda. Sesuai dengan peraturan Walikota Samarinda Nomor 26 Tahun 2008 tentang penjabaran tugas, fungsi dan tata kerja struktur organisasi Kelurahan Kota Samarinda dan surat keputusan Walikota Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015, Kelurahan adalah bagian wilayah dari Kecamatan sebagai perangkat Kecamatan.

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota yang bergerak di bidang pemerintahan. Begitu juga dengan Kelurahan Loa Bakung Samarinda yang dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil, kelurahan berada di wilayah perkotaaan. Kelurahan mempunyai fungsi yaitu sebagai berikut.

1. Koordinator jalannya pemerintahan.
2. Pembina di masyarakat
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat dengan gotong royong.

d. Membina ketentraman dan ketertiban umum.

Kinerja merupakan perilaku nyata yang di tampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam instansi. Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam mencapai tujuan. Istilah kinerja berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance (Prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Adapun indikator atau ukuran kinerja yang digunakan dalam penelitian ini yaitu indikator menurut Guritno dan Waridin 2005), yaitu:

1. Mempu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

2. Mempu meningkatkan target pekerjaan.

3. Mampu menciptakan inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan.

4. Mampu menciptakan kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan.

5. Mampu meminimalkan kesalahan pekerjaan.

Setelah semua data hasil penelitian diuraikan dan dideskripsikan seperti pada paparan di atas, maka berikut akan di analisis data hasil penelitian untuk mengetahui sampai sejauhmana Kinerja Pegwai di Kantor Kelurahan Loa Bakung Samarinda. Hasil dari analisis ini merupakan gambaran nyata tentang Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Loa Bakung Samarinda. Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh 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, (Moeheriono 2012 : 95).

Kinerja pegawai di ukur dalam 5 (lima) indikator menurut Guritno dan Waridin (2005), yang digunakan juga sebagai indikator dalam penelitian ini, diantaranya :

1. Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu,

Menurut Suharno 1985: 32 bahwa ketepatan adalah kemampuan seseorang untuk mengarahkan suatu gerak ke suatu sasaran sesuai dengan tujuannya. Dengan kata lain bahwa ketepatan adalah kesesuaian antara kehendak yang diinginkan dan kenyataan hasil yang diperoleh terhadap sasaran tujuan tertentu. Ketepatan merupakan faktor yang diperlukan seseorang untuk mencapai target yang diinginkan. Ketepatan berhubungan dengan keinginan seseorang untuk memberi arah kepada sasaran dengan maksud dan tujuan tertentu.

Ketepatan waktu dalam meyelesaikan pekerjaan yaitu tentang persepsi karyawan dalam menilai pemanfaatan waktu dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas yang di bebankan dalam organisasi. Ketepatan waktu dimaksudkan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara mengenai hal ini ketepatan waktu yang ada di kantor kelurahan loa bakung samarinda sudah cukup baik mengingat karyawan yang bekerja selalu mengikuti pedoman kerja dan berinisiatif agar pekerjaan selesai hari itu juga, dan menjadi sebuah kebiasaan yang cukup baik.

Ketepatan waktu di kantor ini merupakan sebuah kesadaran individu dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas sesuai dengan peraturan yang ada, sehingga tercapainya pelayanan yang prima yaitu cepat dan tepat sesuai dengan harapan.

Kesadaran pegawai juga berpengaruh terhadap kinerja dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu agar mencapai hasil yang lebih efektif. Ketepatan waktu oleh pegawai sudah sangat baik karena para pegawai bekerja sesuai arahan dan tidak menunda-nunda pekerjaan. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan tentu sangat dibutuhkan mengingat jumlah pekerjaan yang tidak sedikit sehingga perlu tingkat disiplin yang tinggi untuk mendukung kinerja pegawai.

2. Mampu Meningkatkan Target Pekerjaan.

Mampu meningkatkan target pekerjaan yaitu dapat di ukur dari bagaimana persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta dapat meningkatkan dan menyempurnakan tugas melebihi yang ditargetkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian ini bahwa, Kemampuan tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan kepada para pegawai sejauh ini sudah dijalankan pegawai sesuai tugas dan tanggung jawabnya meskipun paegawai tidak memiliki target yaitu hanya mengikuti pedoman kerja saja, namun pekerjaan diselesaikan sesuai dengan permintaan yang ada dan membantu karyawan yang lain ketika pekerjaan sendiri sudah diselesaikan.

Meskipun pegawai tidak memiliki target pekerjaan atau pegawai menjalankan tugas sesuai pedoman yang ada saja, namun pegawai yang telah selesai dengan tugasnya dapat membantu menyelesaikan pekerjaan pegawai yang lain ketika kesulitan disini akan terjalin kerjasama dan hubungan yang harmonis antar pegawai karena sikap saling menolong dan ini merupakan semangat kerja tim dalam meningkatkan target pekerjaan bersama dan tentunya akan menjadi nilai positif dari pimpinan dan kepuasan kerja pegawai itu sendiri.

Mengenai target pekerjaan tidak bisa diukur atau dibatasi dengan indikator yang ada karena tentunya pelayanan dikantor kelurahan loa bakung ini diberikan sesuai dengan permintaan atau kebutuhan publik dan hal ini menjadi target atau acuan kedepannya agar tetap konsisten memberikan pelayanan yang prima.

3. Mampu Menciptakan Inovasi dalam Menyelesaikan pekerjaan

Kemampuan dalam menciptakan inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan dapat di ukur dari persepsi pegawai mengenai keterampilan dan kemampuan pegawai dalam berinovasi terhadap tugasnya, dan merupakan sebuah tolak ukur untuk mengetahui seberapa baik cara seorang pegawai dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan, inovasi berpengaruh terhadap peningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan karena dengan adanya inovasi berarti menunjukan sebuah peningkatan kinerja yang lebih baik yang bisa dilihat dengan pemanfaatan waktu yang jauh lebih efisien tentunya.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara di Kantor Kelurahan Loa Bakung Samarinda, inovasi yang dibangun di kantor ini yaitu dengan memanfaatkan media elektronik yang berbasis e-pelayanan dimana para pegawai mengikuti sebuah inovasi yaitu dengan pelayanan melalui internet, jadi semua sumber data yang dibutuhkan sudah tertera di website resmi kantor kelurahan loa bakung ini baik persyaratan dalam pengurusan, maupun pemberitahuan atau informasi. Dengan adanya pelayanan melalui media elektronik dengan sistem online, memberikan konstribusi yang dapat membangun kinerja menjadi lebih produktif dan pemanfaatan waktu lebih efisien. Namun demikian meskipun peran dari inovasi kurang dimanfaatkan dikantor ini yang mungkin menjadi pemicu kinerja yang ada di Kantor Kelurahan Loa Bakung terlihat menoton tidak ada inovasi baru yang tercipta selain inovasi yang berbasis internet saja.

4. Mampu Menciptakan Kreativitas dalam Menyelesaikan Pekerjaan.

Kreativitas merupakan kemampuan untuk menciptakan sesuatu yang baru untuk memberi ide kreative dalam memecahkan masalah atau sebagai kemampuan untuk melihat hubungan-hubungan yang baru antara unsur-unsur yang sudah ada sebelumnya, kreativitas ini mengenai persepsi karyawan terhadap kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan, berpikir kreatif tidak hanya dibutuhkan oleh mereka yang bergerak dibidang seni, yang membutuhkan daya kreativitas tinggi, tapi juga oleh mereka yang bekerja dibidang lainnya. Disemua bidang pekerjaan khususnya dibidang pemerintahan kinerja yang berbentuk pelayanan publik dibutuhkan yang namanya inovasi, untuk bisa menghasilkan inovasi inilah dibutuhkan orang-orang yang selalu mau dan mampu berpikir kreatif. Ada banyak hal positif ketika pegawai mampu menumbuhkan berpikir secara kreatif yaitu terciptanya hubungan kerja yang harmonis karena mereka cenderung bersifat optimis dan membentuk pribadi yang positif hubungan kerja yang baik akan berpengarauh pada hasil kinerja pegawai. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara di Kantor Kelurahan Loa Bakung Samarinda, disini karyawan atau staf memberikan pandangan mengenai kreativitas, kreatvitas merupakan sebuah kemampuan dan keinginan untuk memberikan pelayanan yang prima, kembali pada visi misi di kantor kelurahan ini yaitu dengan mengemukakan semuah pelayanan yang prima sehingga menghasilkan kinerja yang cepat dan tepat, dari keinginan itulah sehingga tercipta adanya inovasi yang berbentuk e-pelayanan seperti yang disebutkan sebelumnya.

Konsistensi dalam memberikan pelayanan prima sesuai aturan yang ada di Kantor Kelurahan Loa Bakung dan merupakan suatu semangat kerja. Baik inovasi dan kreativitas sangat berhubungan dan berpengaruh dalam memberikan sebuah pelayanan. Sama seperti hal nya inovasi, sangat disayangkan karena dikantor ini kreativitas juga kurang difokuskan pada pengembangan baik itu dalam membangun sistem kerja maupun inisiatif menemukan ide-ide baru dari pegawai kantor baik ASN maupun non-ASN, karena di Kantor Kelurahan Loa Bakung mengandalkan internet sebagai media pelayanan yang tentunya membantu dalam proses kinerja, namun ide kreatif maupun inovasi sangat perlu dikembangkan lagi, karena bukan hanya di Kantor Kelurahan Loa Bakung yang mengandalkan sistem online namun sudah tentu kantor kelurahan lain juga memanfaatkan sistem online tersebut, dengan adanya pengembangan inovasi maupun kreativitas diharapkan Kantor Kelurahan Loa Bakung memiliki karakter tersendiri mempunyai ciri khas yang lebih unggul dibanding dengan kantor kelurahan lain.

1. Mampu meminimalkan kesalahan pekerjaan.

Yaitu karyawan dapat menjalankan tugas sesuai dengan target pekerjaan dan berusaha meminimalisir kemungkinan jika terjadi adanya kesalahan dalam pekerjaan, menghindari pemicu terjadinya kesalahan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara di Kantor Kelurahan Loa Bakung Samarinda, diketahui kemampuan pegawai dalam menghadapi sebuah masalah adalah dengan mencari sumber kesalahan tersebut, maupun kemungkinan lain yang berkaitan dengan masalah tersebut, namun kabar baiknya sejauh ini kesalahan belum ditemukan dalam memberikan pelayanan oleh pegawai kantor kelurahan loa bakung samarinda, lebih kepada antisipasi atau persiapan kemungkinan kedepannya terjadinya sebuah kekeliruan atau kesalahan sehingga karyawan lebih bisa menghandle atau mengatasinya, jika disebutkan kesalahan disini mungkin sedikit keterlambatan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan saja, dan karyawan hanya mendapat teguran dari atasan, pengetahuan dan kemampuan sangat dibutuhkan sehingga karyawan lebih siap akan segala kemungkinan.

Pegawai bekerja sesuai dengan pedoman kerja dan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, kemungkinan apabila terjadi kesalahan ini dapat diminimalisisr dan tentunya akan menjadi pelajaran dan harus diperbaiki dan koreksi apa yang harus dirubah untuk menjadi lebih baik Dari uraian kelima indikator tersebut terlihat bahwa dari kinerja pegawai tidak terlihat kendala yang serius selama menjalankan tugas pemerintahan dengan memberikan pelayanan publik mengingat petugas menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target penyelesaian pekerjaan atau tepat waktu, mengenai target pekerjaan para pegawai juga tentunya sudah berusaha yang terbaik dengan memberikan pelayanan prima sejauh ini terpantau pelayanan yang dapat kita lihat yaitu pegawai benar-benar mengemban kewajiban sesuai tugas yang di berikan kepadanya, namun yang penulis lihat disini pegawai hanya bekerja mengikuti pedoman yang ada saja, tanpa ada yang berinovasi ataupun berkreativitas, pegawai tidak atau belum pernah berkreativitas terhadap pekerjaan sehingga sistem kerja terlihat kaku, melakukan suatu pekerjaan ketika ada permintaan atau menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan (rule) aturan yang sudah berlaku dikantor, karena pegawai tidak mencoba suatu terobosan baru atau menciptakan inovasi serta kreativitas yang tentunya jika suatu kreativitas dan inovasi dapat diaplikasikan di dalam lingkungan kerja bahkan sistem kerja mungkin pelayanan yang diberikan akan lebih berkualitas dan tentunya akan memberikan perkembangan yang positif.

Terkait akan hal ini penulis memberikan sebuah pandangan dan saran kepada para pegawai dan pimpinan kelurahan loa bakung yaitu dengan adanya dukungnan dari atasan untuk membangun ide-ide baru yang diharapkan dapat menjadi sebuah inovasi ketika ada yang berpendapat, atasan juga bersedia dan terbuka serta memberikan rewod atau penghargaan kepada karyawan yang bisa memberikan suatu ide atau masukan ,rewod atau penghargaan merupakan suatu dukungan bagi karyawan agar karyawan tidak takut untuk mengutarakan sebuah pandangan mengenai kreativitas atau inovasi.

**PENUTUP**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, Kinerja dalam 5 (lima) indikator menurut Guritno dan Waridin (2005), akan disimpulan sebagai berikut :

1. Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu,

Ketepatan waktu dalam meyelesaikan pekerjaan yaitu tentang persepsi karyawan dalam menilai pemanfaatan waktu dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas yang di bebankan dalam organisasi. Ketepatan waktu dimaksudkan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

1. Mampu Meningkatkan Target Pekerjaan.

Mampu meningkatkan target pekerjaan yaitu dapat di ukur dari bagaimana persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta dapat meningkatkan dan menyempurnakan tugas melebihi yang ditargetkan.

1. Mampu Menciptakan Inovasi dalam Menyelesaikan pekerjaan

Kemampuan dalam menciptakan inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan dapat di ukur dari persepsi karyawan mengenai keterampilan dan kemampuan karyawan dalam berinovasi terhadap tugasnya.

1. Mampu Menciptakan Kreativitas dalam Menyelesaikan Pekerjaan.

Kreativitas merupakan kemampuan untuk menciptakan sesuatu yang baru untuk memberi ide kreative dalam memecahkan masalah atau sebagai kemampuan untuk melihat hubungan-hubungan yang baru antara unsur-unsur yang sudah ada sebelumnya, kreativitas ini mengenai persepsi karyawan terhadap kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan,

1. Mampu meminimalkan kesalahan pekerjaan.

Mampu meminimalkan kesalahan pekerjaan yaitu karyawan dapat menjalankan tugas sesuai dengan target pekerjaan dan berusaha meminimalisir kemungkinan jika terjadi adanya kesalahan dalam pekerjaan, menghindari pemicu terjadinya kesalahan.

Berdasarkan hasil skripsi dan wawancara penulis mengenai Analisis Kinerja Pegawai dibagian Pemerintahan di Kantor Kelurahan Loa Bakung Samarinda, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : secara keseluruhan sehingga dapat dikatakan “cukup baik”, sesuai dan sudah mencapai standar indikator kinerja yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya dan lagi tidak ada faktor penghambat karena kesadaran pegawai yang bekerja sesuai pedoman kerja sudah diterapkan dengan sangat baik. Lebih lanjut para pegawai bekerja sama dalam membangun mewujudkan visi misi dengan pelayanan yang prima yaitu cepat dan tepat.

Adapun ukuran atau indikator yang digunakan penulis sebagai tolak ukur dalam menentukan Hasil Kinerja Pegawai adalah berdasarkan 5 (lima) indikator menurut Wulan dan Guritno 2005),.

**Saran**

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

Kreativitas dan inovasi tidak begitu diterapkan atau dengan kata lain karyawan belum pernah menciptakan suatu ide baru atau kreativitas dan inovasi, bukan tidak ada sama sekali inovasi yang terlihat disini adalah dengan adanya e-pelayanan yang terlihat karena memanfaatkan sistem e-pelayanan melalui internet, tentu ini lebih efisien namun yang penulis harapkan kreativitas dan inovasi tidak berhenti hanya disitu namun perlu dikembangkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, sebagai penulis saya menyayangkan hal ini karena karyawan selama ini sudah bekerja optimal, cukup baik namun tetap harus adanya pengembangan bukan hanya mengikuti aturan yang ada atau pedoman yang ada sebelumnya saja, namun harus ada penerapan kreativitas dan inovasi yang lebih dari sekedar pelayanan internet, solusinya menurut penulis adalah dari pimpinan yang memberikan arahan serta ikut andil dalam pelaksanaan dan tercapainya penerapan pengembangan kreativitas serta inovasi didalam kinerja maupun sistem kinerja di kantor kelurahan ini, memberikan rewod dari atasan kepada bawahan ketika pegawai mampu mengutakan sebuah inovasi maupun kreativitas, agar pegawai lebih terbuka tentang apa yang ingin disampaikan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Arikonto, Suharsimi, 2006. Prosedur Penelitian Su atu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rinekacipta.

Agus Dwiyanto. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Anwar Prabu Mangkunegara, 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Daft, Richard L. 2002. Manajemen Edisi Kelima Jilid Satu. Jakarta : Erlangga

Dessler, Gary. 2009. Manajemen SDM buku 1. Jakarta.

Drs. H. Malayu, S.P. Hasibuan, 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.

Guritno, Bambang dan Waridin. 2005. Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja.

Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Handoko, T. Hani, 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE.

Mathis Robert, Jackson John. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Salemba empat.

Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Moleong Lexy J. 2004, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Moeheriono. 2012. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Parasuraman, V. A. (2011). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication forr Future Reaserch. Service Quality,

Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. ALFABETA.

Stoner, James A.F. (2006). Manajemen. Jilid I. Edisi Keenam. Salemba Empat, Jakarta.

Simanjuntak. 2005. Manajemen Dan Evaluasi Kinerja. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Sedarmayanti, 2007. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Bandung : Penerbit Mandar Maju.

Sugiyono. 2003. Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta.

Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. Manajemen Publik. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta.

Wibowo. 2007. Manajemen Kinerja. Jakarta: PT. Raja Grafindo Parsada.

Dokumen-Dokumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Lembaga kemasyarakatan.

Sumber Internet :

https://jurnalmanajemen.com/pengertian-organisasi/

http://www.materibelajar.id/2016/03/sistem-pemerintahan-kelurahan-di-negara.html