



Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Kabonena Kecamatan Ulujadi Kota Palu

Rian Agustian

Universitas Tadulako

Ahmad Sinala

Universitas Tadulako

Ani Susanti

Universitas Tadulako

Alamat: Jln Soekarno Hatta No.KM. 9.

Korespondensi penulis: rianthemba16@gmail.com

Abstract Rian Agustian, Stambuk Number B102 22 012, with the title of research on Employee Performance in the Kabonena Village Office, Ulujadi District, Palu City, supervised by Ahmad Sinala and Ani Susanti. This study aims to determine the performance of employees in the Kabonena Village Office, Ulujadi District, Palu City. This study used a method with descriptive qualitative data. The research location is located at the Kabonena Village Office. The theory used in this study is the theory proposed by Robbins, Stephen P. The informants in this study amounted to 5 (five) people. The data obtained in this study are from observations, interviews, and documentation. Data analysis methods are Data Collection, Data Condensation, Data Presentation, and Conclusion Drawing / Verification. The results of this study show that the performance of employees at the Kabonena Village Office, Ulujadi District, Palu City has not run optimally, this is due to the non-achievement of performance indicators used in this study, such as quality indicators that have not been maximized due to low responsiveness, discipline, and accuracy of employees in the agency in carrying out their duties. The quantity aspect is not maximized because there are still a number of activities that do not reach the target. Aspects of delay in completing tasks. The effectiveness aspect has not run optimally due to the resources allocated to support every activity of employees in the agency but still has not achieved the desired results in some work units. The aspect of independence has not run optimally because there are still some employees who actually transfer their duties and work to honorary employees where the work should be completed by civil servants. The aspect of work commitment has not run optimally because the work commitment of employees in the agency is still low on what is their obligation as employees.

Keywords : *Quality, Quantity, Timekeeping, Effectiveness, Independence, Work Commitment*

ABSTRAK Rian Agustian, Nomor Stambuk B102 22 012, dengan judul penelitian Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Kabonena Kecamatan Ulujadi Kota Palu, dibimbing oleh Ahmad Sinala dan Ani Susanti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Kabonena Kecamatan Ulujadi Kota Palu. Penelitian ini menggunakan metode dengan data kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian bertempat di Kantor Kelurahan Kabonena. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang di kemukakan oleh Robbins, Stephen P. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 (lima) orang. Data yang diperoleh dalam penelitian ini dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data yaitu Pengumpulan Data, Kondensasi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan/Verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Kabonena Kecamatan Ulujadi Kota Palu belum berjalan dengan maksimal, hal ini disebabkan oleh tidak tercapainya indikator kinerja yang digunakan pada penelitian ini, seperti aspek kualitas yang belum maksimal disebabkan rendahnya responsivitas, kedisiplinan, dan kecermatan para pegawai di instansi tersebut dalam menjalankan tugasnya. Aspek kuantitas yang belum maksimal dikarenakan masih ada sejumlah kegiatan yang tidak mencapai target. Aspek keterlambatan dalam menyelesaikan tugas. Aspek efektivitas belum berjalan maksimal disebabkan oleh sumber daya yang dialokasikan guna mendukung setiap kegiatan para pegawai di instansi tersebut namun masih belum mencapai hasil yang di inginkan pada beberapa unit kerja. Aspek kemandirian belum berjalan maksimal karena masih terdapat beberapa pegawai yang justru mengalihkan tugas dan pekerjaannya kepada pegawai honorer dimana pekerjaan tersebut seharusnya diselesaikan oleh pegawai ASN. Aspek komitmen kerja belum berjalan maksimal dikarenakan komitmen kerja pegawai di instansi tersebut masih rendah terhadap apa yang menjadi kewajiban mereka sebagai pegawai.

Received Januari 30, 2023; Revised Februari 24, 2024; Maret 01, 2024

** Rian Agustian, rianthemba16@gmail.com*

KataKunci: Kualitas, Kuantitas, Ketetapan Waktu, Efektivitas, Kemandirian, Komitmen Kerja

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, mengawali era kemandirian wilayah di Indonesia. Dalam konteks ini, kemandirian atau desentralisasi dianggap sebagai langkah perubahan signifikan, di mana pemerintahan provinsi memiliki kewenangan untuk mengelola wilayahnya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Peraturan ini ditingkat provinsi, kabupaten kota, kecamatan dan kelurahan yang kemampuan lebih baik dalam mengawasi pengelolaan dana dan sumber daya daerah mereka.

Pemerintah daerah, baik di tingkat provinsi maupun daerah/kota, memiliki struktur organisasi sendiri untuk menjalankan tugas pemerintahannya. Salah satu elemen penting dalam struktur ini adalah subdaerah. Subdaerah adalah bagian dari pemerintahan provinsi yang bertanggung jawab untuk mengurus berbagai aspek administrasi yang diperlukan oleh daerah setempat. Melalui pengembangan subdaerah, diharapkan bahwa penduduk setempat dapat dengan mudah mengakses layanan administratif sesuai kebutuhan mereka tanpa harus pergi ke kantor pemerintahan daerah/kota

Secara umum, kinerja adalah penilaian terhadap hasil kerja seseorang, baik dalam hal kualitas maupun kuantitas, yang dapat dilihat dari bagaimana mereka melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka sebagai seorang pegawai.

Kinerja adalah elemen yang sangat krusial dan menarik dalam konteks organisasi karena memiliki dampak yang sangat signifikan. Setiap organisasi berharap agar karyawan berdedikasi sepenuh hati dan mengoptimalkan kemampuan mereka untuk mencapai hasil kerja yang unggul. Tanpa kinerja yang unggul dari semua anggota tim, mencapai tujuan yang telah ditetapkan akan menjadi tugas yang jauh lebih sulit.

Kinerja yang optimal adalah hal yang diharapkan di lingkungan kerja. Seorang karyawan akan mencapai tingkat prestasi kerja yang tinggi jika kinerjanya memenuhi standar yang telah ditetapkan, baik dalam hal kualitas maupun kuantitasnya. Kinerja yang baik bukan hanya menguntungkan individu, tetapi juga berkontribusi secara signifikan pada kesuksesan keseluruhan organisasi.

Kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait. Faktor-faktor ini meliputi:

1. Kemampuan Pegawai: Kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan pegawai memainkan peran penting dalam menentukan kinerja mereka. Pelatihan, pengembangan, dan pendidikan berperan dalam meningkatkan kemampuan pegawai.
2. Lingkungan Kerja: Lingkungan kerja yang baik, termasuk fasilitas, peralatan, dan dukungan teknologi, dapat membantu pegawai bekerja dengan efisien dan efektif. Faktor-faktor seperti keamanan kerja, kualitas udara, dan pencahayaan juga dapat memengaruhi kinerja.
3. Hubungan dan Kerja Sama: Hubungan positif antar pegawai dan kerja sama tim yang baik dapat meningkatkan kinerja. Komunikasi yang efektif, kolaborasi, dan dukungan kolega dapat membantu menciptakan lingkungan yang produktif.
4. Pemimpin dan Manajemen: Peran pemimpin atau atasan sangat penting dalam memengaruhi kinerja pegawai. Pemimpin yang mampu memberikan arahan, dukungan, dan inspirasi kepada pegawainya dapat meningkatkan motivasi dan kinerja mereka.

5. Kebijakan dan Prosedur Organisasi: Kebijakan dan prosedur yang jelas dan adil dapat memberikan pegawai panduan yang diperlukan untuk bekerja dengan efektif. Kebijakan yang mendukung keseimbangan kerja dan kehidupan juga dapat memengaruhi kinerja.
6. Kepuasan Kerja: Tingkat kepuasan kerja pegawai dapat berdampak langsung pada kinerja mereka. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih produktif dan berkomitmen.
7. Motivasi: Faktor-faktor motivasional, seperti pengakuan, insentif, dan peluang pengembangan karir, dapat meningkatkan motivasi pegawai untuk bekerja keras dan mencapai hasil yang baik.
8. Stres dan Beban Kerja: Stres berlebihan dan beban kerja yang tidak seimbang dapat memiliki dampak negatif pada kinerja pegawai. Manajemen stres dan pengaturan beban kerja yang rasional adalah penting.
9. Kebudayaan Organisasi: Budaya organisasi yang mendukung inovasi, tanggung jawab, dan etika kerja yang tinggi dapat memengaruhi kinerja secara keseluruhan.

Kinerja seorang pegawai dipengaruhi oleh 2 (dua) faktor Internal dan faktor Eksternal. Faktor Internal meliputi kecerdasan berpikir, kecerdasan emosi, memiliki pandangan dan pedoman hidup yang jelas dan sesuai dengan kitab sucinya, dan mampu bekerja dengan penuh konsentrasi. Sedangkan Faktor Eksternal meliputi pola komunikasi yang efektif, hubungan kerja yang harmonis, fasilitas kerja, dan lingkungan”.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (*public*) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (*abdi*), disamping sebagai *abdi* negara. Dalam konteks ini masyarakat sebagai aktor utama (*pelaku*) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (*pelayanan prima*) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

Kinerja pegawai kantor kelurahan diyakini dapat menjadikan kelangsungan organisasi pemerintahan daerah sebagai salah satu bentuk persiapan wakil-wakil kantor daerah dalam menghadapi perkembangan yang terjadi di mata masyarakat. Maka otoritas publik sebagai pembangkit partisipasi, dengan investasi dari seluruh lapisan masyarakat, juga siap melihat dan mengantisipasi apa yang terjadi. Karena lebih bijaksana untuk mencegah terjadinya berbagai potensi hambatan dan mengalahkannya dalam waktu yang tidak terlalu lama. Demikian pula halnya dengan lembaga-lembaga dalam iklim pemerintahan yang tugas pokoknya adalah menyelesaikan tugas-tugas administratif dan memberikan bantuan kepada daerah untuk melaksanakan pembangunan. Sifat peraturan dan pedoman yang menyusun daftar kerja individu dari lembaga otoritas publik masih belum jelas karena standar dan keterampilan yang mengesankan dari para perancang peraturan dan pedoman ini yang kemudian diikuti oleh pendekatan khusus yang berbeda dan pilihan publik sebagai sesuai dengan bidang kewajiban manfaatnya yang khusus. Demikian pula, dalam memberikan bantuan kepada wilayah yang lebih luas, diyakini bahwa pemberian bantuan dapat diberikan kepada individu yang membutuhkannya dengan cepat dan tepat, tanpa mengabaikan pendekatan pemerintah yang presisi, teliti, dan keamanan yang dapat diandalkan.

Kinerja pegawai adalah faktor yang sangat penting di mana pun mereka bekerja, karena kinerja ini mencerminkan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas mereka. Di tengah

kompleksitas masyarakat modern, penting untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan untuk memenuhi aspirasi masyarakat yang semakin tinggi. Namun, bukan berarti pemerintah harus mengikuti setiap pandangan masyarakat tanpa pertimbangan yang baik. Pandangan masyarakat perlu dianalisis dengan cermat sebelum diimplementasikan dalam kegiatan administrasi perkantoran. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan aparatur pemerintah sangat berperan dalam mewujudkan tujuan pemerintahan kecamatan, seperti yang terjadi di Kantor Kelurahan Kabonena Kecamatan Ulujadi Kota Palu. Kemajuan sebuah instansi pemerintahan, termasuk kantor kecamatan, sangat tergantung pada kinerja pegawai dalam menjalankan tugas-tugas sehari-hari. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut juga bergantung pada kinerja pegawai.

Setiap instansi pemerintahan mengharapkan agar pegawai mereka dapat menjalankan tugas dengan efektif, efisien, produktif, dan profesional. Hal ini dilakukan agar kecamatan memiliki SDM yang berkualitas dan memiliki kemampuan bersaing yang tinggi. Keberhasilan sebuah instansi pemerintahan dalam mencapai tujuannya tergantung pada kemampuan untuk memanfaatkan SDM yang dimiliki dengan baik. Tetapi fakta yang di temukan di lapangan, di kelurahan kabonena masih kekurangan SDM sehingga mempengaruhi kinerja pegawai. Peran pegawai sebagai manusia adalah kunci sukses dalam setiap instansi pemerintahan. Kualitas kinerja organisasi sangat bergantung pada kualitas manusia yang ada di dalamnya.

Oleh karena itu, penting bagi instansi pemerintah untuk memahami dan memaksimalkan peran pegawai mereka dalam mencapai tujuan dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti bahwa kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Kecamatan Ulujadi Kota Palu yang berjumlah 5 orang pegawai ASN yang dibantu 14 orang Pegawai Harian Lepas (PHL), masih dikatakan kurang maksimal, begitu pula dalam penanganan administrasi perkantoran masih dijumpai kendala seperti pelayanan yang diberikan oleh beberapa pegawai yang ada pada Kantor Kelurahan masih kurang maksimal. karena masih sering dijumpai adanya masyarakat yang membutuhkan data-data kependudukan, pertanahan, kesejahteraan rakyat dan keagamaan serta yang berkenan dengan kepegawaian masih menunggu lama, ini disebabkan pula kurangnya personil Pegawai pada kantor kelurahan, keterbatasan sarana dan prasarana penunjang kinerja pegawai, serta minimnya anggaran operasional yang diberikan oleh Daerah, Berdasarkan jumlah pegawai tersebut, pegawai yang menjadi penggerak utama latihan dan unsur penentu dalam mencapai tujuan organisasi, khususnya di Kota Palu, memerlukan administrasi yang baik, khususnya faktor sumber daya manusia. Hal ini merupakan komponen yang harus menjadi fokus perkantoran, terutama mengingat organisasi administrasi berhubungan dengan administrasi publik. Hal ini memberdayakan setiap organisasi untuk dapat bekerja dengan lebih sukses, efisien, dan bermanfaat. Perwakilan yang menjadi pendorong dan penentu utama berjalannya organisasi, misalnya yang berada di sublokal tentu ingin melakukan eksekusi yang besar. kiranya dapat memberikan rasa puas kepada daerah setempat sepanjang pelayanan publik yang diperoleh daerah setempat sebagaimana dimaksud di atas dalam melayani daerah setempat. Tentunya hal ini tidak lepas dari hadirnya para wakil rakyat yang, mau tidak mau, sebagai penyelenggara negara dan pekerja harus benar-benar memberikan sifat terbaik dari ketrampilan luar biasa bagi daerah setempat. Meski demikian, hal ini belum terasa, namun sebagian besar harapan masyarakat di Kota Palu, pemerintah sub-daerah, diakui oleh banyak otoritas sub-daerah sebagai belum siap untuk bertindak secara profesional dalam melakukan tugasnya. kewajiban. Pada dasarnya dalam menawarkan jenis bantuan kepada daerah setempat. Kapasitas dan kemampuan perwakilan dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai bidang dan jenjangnya

masing-masing tidak dapat dilakukan secara maksimal, masih ada juga pegawai yang suka menunda pekerjaannya karena ada urusan di luar. Contohnya seperti pembuatan surat keterangan domisili. Pekerjaan yang mestinya bisa dikerjakan dalam waktu singkat, namun pada kenyataannya surat itu selesai membutuhkan waktu satu hari atau dua hari. Sehingga diketahui bahwa dalam penanganan administrasi perkantoran yang baik akan memberikan andil yang sangat besar dalam meningkatkan kinerja seluruh pegawai pada kantor kelurahan kecamatan ulujadi kota palu. Kemudian berdasarkan dan hasil obeservasi awal, terindikasi beberapa masalah yang berkaitan dengan kinerja pegawai di kantor kelurahan kabonena kecamatan ulujadi Kota Palu antara lain:

Kurang optimalnya kinerja pegawai kantor kelurahan kabonena dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, hal ini peneliti indikasikan dengan beberapa masyarakat yang mengeluhkan lambatnya pelayanan yang diterima. lambatnya pembuatan pengantar domisili dan Surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha dan sebagainya yang ada di Kantor Kelurahan karena masih menggunakan prosedur secara manual, Keluhan serupa juga dengan Pak “Rahmat” (Warga Kelurahan Kabonena) yang mengeluhkan lambatnya proses administrasi. Mereka berpendapat seharusnya sebagai seorang pelayanan masyarakat seluruh pegawai harus berorientasi pada pemberian pelayanan secara prima dan berbabis teknologi. Beberapa pegawai yang datang terlambat ke kantor padahal jam masuk adalah pukul 07.30 Wita. Pada jam pulang pun terdapat beberapa pegawai yang lebih dulu pulang dari jam yang ditentukan pukul 16.00 Wita

Berdasarkan dari data Tabel di atas menunjukkan bahwa yaitu tingkat keterlambatan masuk pegawai yang paling tinggi yaitu pada bulan Januari dan September, yakni sebanyak 7 orang. Sedangkan tingkat terendah yaitu pada bulan ,Desember sebanyak 2 orang dan Juli tidak ada. Sedangkan tingkat pulang lebih awal pegawai yang paling tinggi pada bulan September sebanyak 6 orang, dan tingkat terendah yaitu pada bulan Februari menunjukkan tidak ada pegawai yang pulang lebih awal, sehingga hal ini dinilai sebagai bentuk perilaku kurang disiplin dari para pegawai Kantor Kelurahan Kabonena dalam menjalankan tugasnya, mereka melanggar aturan organisasi yang sudah menetapkan jam kerja. Berdasarkan dari permasalahan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan pegawai Kantor Kelurahan Kabonena dinilai masih rendah, sehingga hal ini berdampak pada kinerja para pegawai di instansi tersebut dalam menjalankan tugasnya, dimana mereka tidak memanfaatkan waktu yang ada untuk menyelesaikan tugas, padahal setiap pegawai dituntut untuk selalu siaga saat jam kerja. 2. Keterlambatan masuk kerja serta keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga secara langsung dapat menghambat dalam pekerjaan pegawai. Hal seperti ini yang menyebabkan penurunan kinerja pegawai, sehingga kualitas dan pencapaian kerja di kantor kelurahan menjadi tidak efektif dan efisien, serta masih banyaknya pegawai yang belum bisa mengopersionalkan komputer. Dari beberapa keluhan masyarakat tersebut, peneliti mengindikasikan bahwa tidak adanya teguran ataupun sanksi dan pimpinan terhadap bawahannya yang melakukan pelanggaran. mengindikasi masih ada pelaksanaan tugas yang tidak efisien. membuat sejumlah pekerjaan dapat tertunda ditunjang juga dengan jumlah pegawai yang sedikit. Berdasarkan kondisi yang di uraikan diatas, sehingga memberikan ketertarikan kepada peneliti untuk melakukan kajian secara ilmiah guna memperoleh gambaran objektif terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Kabonena Kecamatan Ulujadi Kota Palu

KAJIAN TEORI

Konsep Kinerja

Konsep kinerja merupakan singkatan dan kinetika energi kerja yang dalam bahasa inggris adalah *performance*. Kata *performance* sering di indonesiakan sebagai performa. Kinerja

adalah keluaran yang dihasilkan fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu Wirawan (2009:05). Kinerja mempunyai hubungan kausal dengan kompetensi.

Kinerja (*job performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika

Pada umumnya kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang diperoleh dan perbuatannya. Menurut Simamora (1995:327), kinerja adalah acuan tingkat keberhasilan dalam mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Menurut Robbins (1996), kinerja juga merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama.

Pengertian kinerja dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, dikatakan bahwa kinerja berarti:

- (1) suatu yang dicapai
- (2) prestasi yang diperlihatkan dan
- (3) kemampuan kerja. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dikemukakan bahwa kinerja dapat dilihat dan dimensi yang berbeda.

Kinerja juga bisa diartikan sebagai hasil yang dicapai oleh seseorang/ sekelompok orang yang menurut ukuran tertentu, dalam kurun waktu tertentu untuk pekerjaan yang bersangkutan. Pada dasarnya dalam setiap organisasi di kenal ada 3 (tiga) macam kinerja yaitu kinerja organisasi, kinerja proses dan kinerja pegawai. Kinerja organisasi merupakan kinerja yang ditunjukkan oleh organisasi, kinerja proses adalah kinerja yang ditunjukkan oleh proses yang terjadi dalam organisasi, sedangkan kinerja pegawai adalah kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai atau sekelompok pegawai. Hubungan ketiga kinerja ini sangat erat, karena kinerja organisasi tergantung pada kinerja proses dan kinerja proses sangat tergantung pada kinerja pegawai.

Kinerja adalah suatu bagian untuk memajukan karir. Hal ini menjadi dasar semua kegiatan penggambaran karir lainnya, karena kemajuan karir sangat tergantung pada prestasi kerja yang dihasilkan. Seorang pegawai memiliki tanggung jawab atas pekerjaan yang telah ia kerjakan. Seperti kenaikan pangkat, kesempatan untuk mendapatkan pendidikan yang lebih tinggi, fasilitas perumahan, kesehatan dan lain-lain fasilitas bagi menunjang kelancaran pekerjaan, T. Hani Handoko (2001:13 1).

Kita ketahui bersama Pegawai yang bekerja tentu mengharapkan peningkatan karir atau pengembangan potensi yang nantinya akan bermanfaat baik bagi dirinya maupun bagi organisasi. Apabila terbuka kesempatan untuk berprestasi, maka akan menimbulkan dorongan untuk meningkatkannya prestasi yang dimiliki guna meningkatkan produktivitas kerja. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dimiliki guna meningkatkan produktivitas kerja. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67).

Kinerja merupakan suatu fungsi dan motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan ang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Rivai,2004:309).

Kinerja adalah segala hasil capaian dan segala bentuk tindakan dan kebijakan dalam rangkaian usaha kerja pada jangka waktu tertentu guna mencapai suatu tujuan. Sebuah jawaban

untuk pertanyaan dalam definisi kinerja menurut Robbins dalam Nawawi (2006: 62), yakni kinerja adalah jawaban atas pertanyaan “apa hasil yang dicapai seseorang sudah mengerjakan sesuatu.” menurut Mangkunegara (2000: 67) mengatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Perhatian terhadap kinerja merupakan suatu hal yang perlu bagi sebuah organisasi ataupun perusahaan.

Kinerja tidak hanya sebatas mencapai hasil atau prestasi dalam pekerjaan, tetapi juga mencakup berbagai aspek lainnya, sebagaimana didefinisikan oleh Prawirosentono (2008). Menurut definisi tersebut, kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok orang dalam sebuah organisasi. Hasil kerja tersebut harus sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang telah ditetapkan untuk masing-masing individu atau kelompok. Selain itu, hasil kerja harus mencapai tujuan organisasi secara sah, tidak melanggar hukum, dan sejalan dengan nilai-nilai moral dan etika. Hal ini sangat penting, terutama dalam konteks lembaga publik.

Definisi kinerja yang mencakup aspek moral dan etika menekankan pentingnya menjalankan fungsi dan peran sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta menjadi contoh yang baik bagi orang lain. Dengan demikian, diharapkan tidak akan terjadi pelanggaran atau tindakan penyimpangan saat setiap individu, khususnya pegawai, menjalankan tugasnya. Mereka diharapkan untuk beroperasi dengan mematuhi hukum, serta mengikuti prinsip-prinsip moral dan etika.

Dengan merujuk pada berbagai definisi yang ada, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang diperoleh oleh pegawai dalam batas waktu tertentu, yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja yang baik mencakup aspek-aspek seperti efisiensi, efektivitas, kepatuhan terhadap hukum, serta kesesuaian dengan nilai-nilai moral dan etika. Menurut Asad (1995), pengertian kinerja atau *job performance* ialah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaannya itu. Maier (dalam Inu Kencana 1965) kinerja (*job performance*) adalah kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Lawler dan Porter (dalam Asad 1995:47) *level of performance* adalah “*successful role achievemen*” yang di peroleh seseorang dan perbuatannya. Sedangkan menurut Vroom (dalam Minner 2001) *level of performance* adalah sejauh mana tingkat keberhasilan seseorang itu dalam melakukan tugas pekerjaan yang telah di berikan.

Menurut Shadly (1980:183) Kinerja menunjukkan tercapainya suatu tujuan. Suatu usaha dikatakan efektif kalau usaha itu mencapai tujuannya dengan ukuran-ukuran yang mendekati kepastian. Sedangkan pengertian kinerja Pemerintah Daerah menurut Mohamad Mahsun (2006:25) yaitu: “Kinerja adalah sebuah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, Tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi

Dari pendapat yang dikemukakan para ahli tentang kinerja, maka di peroleh suatu gambaran bahwa pekerjaan itu dikatakan efektif, jika proses yang dilakukan itu sesuai dengan hasil yang diinginkan. Pekerjaan yang lebih cenderung banyak menggunakan biaya dan waktu dan hasilnya yang kurang optimal tidak dapat dikatakan sebagai suatu pekerjaan yang efektif.

Amitai Etzioni (1985:3) menyatakan bahwa, “Organisasi dibentuk agar menjadi unit sosial yang efektif dan efisien. Kinerja organisasi diukur dan tingkat sejauh mana ia berhasil mencapai tujuannya, sedangkan efisiensi organisasi dikaji dari segi jumlah sumber daya yang dipergunakan untuk menghasilkan suatu unit keseluruhan”.

Dari konsep yang dikemukakan di atas, maka dari itu dapat diperoleh pengertian bahwa kinerja adalah suatu keberhasilan dalam mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi atau institusi.

Kata kinerja (*performance*) dalam konteks nya, sama dengan prestasi kerja. Para pakar ilmu banyak memberikan definisi tentang kinerja secara umum, dan di bawah ini ada beberapa diantaranya:

1. Kinerja adalah suatu catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dan fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.
2. Kinerja adalah suatu Keberhasilan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
3. Kinerja adalah suatu pekerjaan yang merupakan gabungan dan karakteristik pribadi dan pengorganisasian seseorang.
4. Kinerja adalah apa yang dapat di kerjakan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Menurut Rukv (2001) ada dua komponen penting yang dikandung dalam kinerja yaitu: 1) Kompetensi berarti individu atau organisasi memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi tingkat kinerjanya. 2) Produktifitas: kompetensi tersebut diatas dapat diterjemahkan kedalam tindakan atau kegiatan-kegiatan yang tepat untuk mencapai hasil kinerja (*outcome*).

Salah satu kunci sukses nya dalam implementasi manajemen strategis adalah menyiapkan pengukuran tentang kinerja (*performance measurement*). Hal ini menjadi niscaya mengingat pengukuran kinerja merupakan suatu tahapan dalam siklus manajemen strategis yang dimulai dari penyusunan rencana strategis, pengukuran kinerja (penetapan indikator), implementasi, dan evaluasi kinerja.

Berdasarkan pengertian kinerja yang telah dipaparkan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa kinerja adalah suatu tingkat pencapaian dalam pelaksanaan suatu kegiatan atau program yang memiliki tujuan untuk mewujudkan sasaran atau target yang tolak ditetapkan dalam suatu organisasi publik maupun organisasi sektor private.

Teori-Teori Kinerja

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Adapula yang memberikan pengertian *performance* sebagai suatu hasil kerja atau prestasi kerja. Namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang sangat luas, bukan hanya dari hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung (Wibowo, 2007: 7)

Schermerhorn dalam bukunya Agus Dwiyanto (1996:106) untuk mengetahui suatu kinerja organisasi dan individu dapat dilihat dari 5 (lima) faktor yang mempengaruhi, yaitu: Pengetahuan, Keterampilan, Kemampuan, Sikap dan Perilaku.

Dwiyanto (2012; 53) mengenai tentang indikator yang digunakan dalam mengukur kinerja yaitu sebagai berikut:

- 1) Produktivitas, bahwa suatu produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi nya, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan tersebut. Dan pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dan output nya.
- 2) Kualitas layanan, yang maksudnya bahwa kualitas dari pelayanan yang telah di berikan sangat penting untuk dipertahankan,
- 3) Responsivitas, maksudnya bahwa suatu birokrasi itu harus memiliki kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda serta prioritas pelayanan yang mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat,

- 4) *Responsibilitas*, maksudnya bahwa suatu pelaksanaan kegiatan itu harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang baik dan benar serta kebijakan birokrasi baik yang eksplisit maupun yang implisit,
- 5) *Akuntabilitas*, maksudnya bahwa seberapa besar suatu kebijakan dan kegiatan birokrasi tunduk kepada para pejabat politik yang telah dipilih oleh rakyat, dimana para pejabat politik itu dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan rakyat dan kepentingan bersama.

Berdasarkan pengertian yang telah dijabarkan diatas, maka untuk mengukur suatu kinerja organisasi terdiri dari: Produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, *responsibilitas*, dan *akuntabilitas*. Produktifitas dari suatu organisasi dapat dilihat dari rasio input dan output, Kualitas Layanan dapat dilihat dari sumber daya manusia nya dan terhadap kepuasan masyarakat, responsivitas dapat dilihat dari prosedur dan keinginan masyarakat, *responsibilitas* dapat dilihat dari tanggung jawab dan administrasi pelayanannya, dan *akuntabilitas* dapat dilihat dari ukuran target yang telah dicapai.

Stephen P. Robbins (2004:218) tingkat kinerja pegawai sangat tergantung dari kedua faktor yaitu faktor kemampuan pegawai itu sendiri, seperti tingkat pendidikan, pengetahuan, pengalaman kerja, dimana dengan tingkat kemampuan yang semakin tinggi akan memiliki tingkat kinerja semakin tinggi pula. Faktor lain adalah motivasi kerja dari pegawai yaitu dorongan dari dalam pegawai untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Teori kinerja menurut ahli The Liang Gie dan Buddy Ibrahim Sebagaimana telah dikemukakan oleh Gie dan Ibrahim (1999: 17) yang menyatakan bahwa kinerja sangat ditentukan antara lain oleh: Motivasi kerja, Kemampuan kerja, Perlengkapan dan fasilitas, Lingkungan eksternal, Leadership, Misi strategi, Fasilitas kerja, Kinerja individu dan organisasi, Praktik manajemen, Struktur dan Iklim kerja. Kemampuan kerja pegawai, dimana mampu tidaknya pegawai dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas yang akan berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan. Semakin tinggi kemampuan yang dimiliki pegawai tersebut akan semakin menentukan kinerja yang dihasilkan.

Kinerja menurut teori Mangkunegara (2003:17) “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”

Lebih lanjut Mangkunegara (2003 ;20) menyatakan bahwa suatu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain: a. Faktor kemampuan Secara psikologis kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu di tempatkan pada pekerjaan yang harus sesuai dengan keahliannya masing-masing. b. Faktor motivasi, Motivasi itu terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation) dalam kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai lebih terarah untuk mencapai tujuan kerjanya. Sikap mental merupakan kondisi dimana mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kinerja secara maksimal.

Sementara menurut Sedarmayanti (2001:9) bahwa: “Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja”. Samsudin (2005:159) menyebutkan bahwa: “Kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan”. Berdasarkan pengertian di atas yang dapat disimpulkan bahwa suatu kinerja adalah penampilan yang melakukan, menggambarkan dan menghasilkan sesuatu hal, baik

itu yang bersifat fisik maupun non fisik yang sesuai dengan petunjuk, fungsi dan tugasnya yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan, dan motivasi.

Widodo (2008, 78) menyatakan bahwa kinerja adalah sesuatu yang melakukan kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan sebuah hasil seperti yang di harapkan. Prawirosentono (1999;17) yang mengartika kinerja sebagai suatu, “Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang adan tanggung jawab masing- masing dalam rangka upaya mendapai tujuan organisasi bersangkutan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”.

Dari pendapat Prawirosentono di atas yang menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil atau prestasi kerja seseorang ataupun organisasi. Berkaitan dengan hal tersebut, Gomes (2003; 25) mengatakan bahwa “Kinerja adalah catatan hasil produksi pada fungsi pekerjaan yang spesifik atau aktivitas selama periode waktu tertentu”.

Sementara Rivai (2005; 13) mengemukakan bahwa: “Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama”.

Menurut Miner (Hasibuan 2002 ; 10), kinerja adalah bagaimana seseorang itu yang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah diberikan kepadanya. Setiap harapan mengenai bagaimana seseorang itu harus berperilaku baik dalam melaksanakan tugasnya, berarti menunjukkan suatu peran dalam organisasi. Menurut Mangkunegara (2003; 16), kinerja adalah suatu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya

Untuk itu, kinerja juga dapat pula diartikan sebagai suatu prestasi kerja atau pelaksanaan kerja atau hasil kinerja. Suwanto dan Priansa (2013; 12), yang menyatakan bahwa suatu kinerja merupakan hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku, dalam waktu tertentu, berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku dan tindakannya. Sehingga dapat dikatakan Kinerja adalah suatu gambaran yang mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut.

Sedarmayanti (2003 ; 9) menyatakan suatu kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing – masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika. Yang paling penting pada pengertian itu adalah prestasi yang telah dicapai oleh individu ataupun kelompok kerja sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh organisasi.

Simanjuntak, Payaman J (2005 ; 11) dalam buku Manajemen dan Evaluasi Kerja memberikan gambaran bahwa kinerja suatu organisasi adalah akumulasi kinerja semua individu yang bekerja didalamnya. Dengan kata lain, upaya peningkatan kinerja suatu organisasi dilakukan dengan peningkatan kinerja masing-masing individu.

Lenvine, dkk dalam Ratminto (2005:174) mengemukakan tiga konsep indikator dalam pengukuran kinerja organisasi pelayanan publik, yaitu:

- 1) *Responsiveness* (responsivitas) adalah suatu kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas yang merupakan daya tanggap organisasi publik terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayaninya. Birokrasi dalam memberikan

pelayanan publik itu tidak dapat dilepaskan dari kemampuannya dalam mengidentifikasi atau mengakomodir berbagai kepentingan dari berbagai kelompok yang ada pada masyarakat.

- 2) *Responsibility* (responsibilitas), merupakan suatu konsep yang menjelaskan suatu pelaksanaan kegiatan organisasi publik dengan prinsip-prinsip administrasi yang baik dan benar atau dengan kebijakan organisasi tersebut, baik yang eksplisit maupun implisit. Dan dalam fungsi pelayanan publik memerlukan birokrasi yang profesional dengan dipadukan oleh otoritas dan kemampuan diskresi, koordinasi serta responsibilitas.
- 3) *Accountability* (akuntabilitas) merujuk pada suatu pertanggungjawaban eksternal organisasi, yaitu adakah sebuah kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk kepada para *stakeholder*-nya.

Kinerja pegawai adalah standar pekerjaan dapat ditentukan dari isi suatu pekerjaan, dapat dijadikan sebagai sebuah dasar penilaian setiap pekerjaan, Bangun (dalam Robbins, 2016:263) mengemukakan bahwa kinerja dikatakan baik bila pegawai memenuhi hal – hal sebagai berikut:

1. Kuantitas yaitu Merupakan tingkat jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktifitas yang diselesaikan. Kuantitas yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktifitas yang ditugaskan beserta hasilnya.
2. Kualitas pekerjaan yaitu Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendakimendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penempilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan – tujuan yang diharapkan dari suatu aktifitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan pegawai.
3. Ketepatan waktu yaitu Tingkat suatu aktifitas diselesaikan pada awalwaktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktifitas lain ketepatan waktu diukur dari persepsi pegawai terhadap suatu aktifitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output.
4. Efektifitas yaitu Tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Efektifitas kerja diukur dari persepsi karyawan dalam menilai pemanfaatan waktu dalam menjalankan tugas, efektifitas menyelesaikan tugas yang dibebankan organisasi.
5. Kemandirian yaitu Tingkat dimana pegawai dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan atau bimbingan dari orang lain. Kemandirian diukur dari persepsi pegawai dalam melakukan fungsi kerjanya masing – masing sesuai dengan tanggung jawabnya.
6. Komitmen Kerja yaitu Tingkat dimana seorang pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap kantor. Diukur dari persepsi pegawai dalam membina hubungan baik dengan instansi serta tanggung jawab dan loyalitas pegawai.

Berdasarkan pendapat diatas, bahwa mengukur kinerja pegawai dapat dilihat dari bagaimana setiap pegawai dapat mengerjakan unit pekerjaannya, memiliki kualitas dalam bekerja, mengerjakan tugas dengan tepat waktu, memiliki efektifitas dalam menjalankan tugas, memiliki kemandirian dan memiliki komitmen kerja dengan instansi tempat kerja pegawai.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian Kualitatif, yakni suatu jenis penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status atau gejala yang ada di lokasi penelitian. Menurut kendala adanya pada saat penelitian dilakukan (Arikunto, 2002:309). Penelitian yang

dimaksud tidak hanya terbatas pada pengumpulan data tetapi juga meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut. selain itu juga semua data yang dikumpulkan kemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang akan diteliti. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kelurahan Kecamatan Ulujadi Kota Palu. Lokasi ini dipilih dengan pertimbangan adalah untuk mengamati kinerja pegawai. Waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah kurang lebih 3 (tiga) bulan yaitu bulan berdasarkan izin penelitian dari pascasarjana dengan melakukan wawancara dengan informan baik wawancara pendahuluan dan wawancara secara mendalam yang penulis laksanakan di tempat penelitian maupun di luar. Hal ini semata mata untuk mendapatkan informasi yang akurat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja pegawai merupakan aspek penting keberhasilan suatu organisasi yang bertujuan untuk melayani masyarakat. Pelayanan publik adalah wadah untuk memberikan masyarakat legalitas dari pemerintah, untuk mewujudkan suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang maksimal dibutuhkan Kinerja pegawai yang mampu bersikap profesional dalam tugasnya. Dalam menilai kinerja pegawai sangat ditentukan oleh fungsi yang diemban oleh pegawai terhadap tugas-tugas yang akan dilakukan. Dalam fungsi tersebut terkandung suatu tujuan dan sasaran yang akan dicapai oleh organisasi dalam periode tertentu. Tujuan dan sasaran tersebut akan mengarahkan setiap pegawai untuk bertindak efektif dan efisien agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi. Olehnya itu dalam memahami kinerja tidak semata-mata didasarkan oleh kebutuhan untuk bekerjatepiti lebih dari itu, dibalik kebutuhan untuk bekerja terkandung suatu hasil yang ingin dicapai.

Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya serta digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Kinerja organisasi Pemerintah Kelurahan Kabonena dapat dilihat dari visi dan misi yang ada, kinerja proses dapat dilihat dari standar operasional prosedur, dan kinerja aparatur sipil negara dapat dilihat dari petunjuk kerja manual yang ada. Sehingga penggambaran visi dan misi organisasi pemerintah Kelurahan Kabonena mampu menjelaskan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dalam suatu organisasi yang dirumuskan dalam sebuah tugas pokok dan fungsi yang akan menjadi satuan kinerja dan menciptakan aktivitas atau kegiatan.

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan teori pengukuran kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Robbins Stephen P, teori ini menggunakan 6 indikator untuk mengukur kinerja pegawai dalam mencapai keberhasilan tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya. berikut penulis menguraikan dalam hasil penelitian agar pembahasan mendapatkan penguatan teori dan peraturan-peraturan yang ada serta didukung teori-teori kinerja yang ada.

Kualitas

Kualitas merupakan salah satu kunci bagi pegawai/pegawai suatu instansi untuk dapat memperoleh kepercayaan baik atasan maupun masyarakat di dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya. Ketika pegawai tersebut telah mampu menunjukkan hasil kerja yang berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepercayaan atasan ataupun masyarakat sebagai pelanggan organisasi. Kualitas kerja adalah totalitas dari kemampuan seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya, dan dapat memberikan kepuasan kepada atasan ataupun masyarakat dengan adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima. Dalam tugas dan tanggungjawab, kualitas merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan para atasan, dimana hasil kerja dapat

dikatakan berkualitas apabila dapat menghasilkan output sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Pada penelitian ini ukuran atau indikator kualitas pada kinerja pegawai Kantor Kelurahan Kabonena Kecamatan Ulujadi Kota Palu dapat dilihat dari perilaku responsif pegawai terhadap tugas yang diarahkan oleh atasan, ramah, cepat dalam pelayanan, cermat, kreatif, dan dapat memunculkan sikap puas dari atasan ataupun masyarakat atas hasil kerja yang ditunjukkan oleh para pegawai tersebut, untuk lebih jelasnya mengenai hal ini, berikut peneliti uraikan secara sistematis kualitas kerja para pegawai Kantor Kelurahan Kabonena yang ditinjau dalam beberapa aspek.

a. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan pegawai dalam merespon atau mengidentifikasi tugas dan tanggung jawabnya yang telah dilimpahkan oleh pimpinan. Secara singkat responsif disini menunjuk pada keselarasan antara pelaksanaan kegiatan kerja dengan arahan dari atasan. Responsivitas menggambarkan secara langsung kemampuan pegawai Pada Kantor Kelurahan Kabonena Kecamatan Ulujadi Kota Palu dalam melaksanakan kinerjanya untuk mengatasi, menanggapi dan memenuhi perintah dan tuntutan dari atasan atas tugas dan tanggung jawabnya. Sikap responsif pegawai Pada Kantor Kelurahan Kabonena Kecamatan Ulujadi Kota Palu dalam menanggapi berbagai tugas yang didelegasikan oleh pimpinan kepada mereka, harus memahami apa yang menjadi keinginan atasan ataupun tuntutan dari atasan terkait dengan permasalahan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab mereka.

b. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan sifat yang harus dimiliki oleh setiap aparatur atau pegawai yang secara sadar mematuhi aturan dan peraturan organisasi tertentu. Kedisiplinan sangat mempengaruhi kualitas kerja pegawai dan tentunya organisasi, karena kedisiplinan sebagai bentuk ketaatan pegawai pada aturan-aturan organisasi dalam setiap melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Demikian halnya bagi pegawai Kantor Kelurahan Kabonena, dimana kedisiplinan pegawai menjadi kunci keberhasilan instansi tersebut dalam mencapai tujuannya. Kedisiplinan pegawai merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang sangat penting karena semakin baik disiplin pegawai maka semakin tinggi juga kualitas kerja yang dicapainya dan akan menciptakan pegawai yang berkualitas. Kedisiplinan pegawai dalam pekerjaan berkaitan dengan kesadaran mereka terhadap tanggung jawab pekerjaannya. Seorang pegawai dituntut untuk bertanggung jawab terhadap tugas yang diembannya karena akan mempengaruhi pencapaian tujuan dari organisasi.

c. Keramahan

Keramahan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dan perlu dimiliki oleh setiap pegawai birokrasi pemerintahan. Seorang pegawai yang memiliki tugas melayani masyarakat harus memiliki perilaku yang ramah, yaitu menghormati dan sopan kepada setiap masyarakat yang memerlukan pelayanan. Sikap ramah merupakan etika yang harus dimiliki oleh setiap pegawai, sikap ramah tersebut merupakan pola perilaku atau kebiasaan yang baik dan dapat diterima oleh lingkungan, faktor dari sikap tersebut dapat berupa baik itu tutur kata, penampilan, kesopanan, dan rasa kesadaran dari pegawai untuk membantu dalam melakukan pelayanan, masyarakat dapat menilai apakah etika yang digunakan atau diterapkan itu bersifat baik atau buruk melalui faktor tersebut, dan tentunya semua faktor tersebut didukung oleh kemampuan pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai melalui pendidikan yang cukup serta pelatihan-pelatihan yang mereka lakukan sebelum ikut mengabdikan sebagai pegawai yang melayani masyarakat.

Sebagai abdi masyarakat, dalam melayani masyarakat pegawai Kantor Kelurahan Kabonena harus mencerminkan perilaku yang sopan kepada masyarakat selaku pelanggan atas

pelayanan yang mereka berikan, seperti menyambut masyarakat dengan baik dan ramah, serta selalu memperlihatkan perilaku halus dan senyum kepada masyarakat yang dilayani tersebut. Jika hal tersebut mampu dilaksanakan dengan baik, maka masyarakat dapat merasa nyaman dan secara positif menilai perilaku para pegawai birokrasi tersebut.

d. Kooperatif (Kerjasama)

Kerjasama adalah kemauan dan kemampuan pegawai untuk bekerjasama dengan rekan sekerja, dan atasan dalam menyelesaikan suatu tugas dan tanggung jawab, untuk mencapai hasil yang maksimal. Telah banyak riset membuktikan bahwa kerjasama secara berkelompok mengarah pada kualitas kerja yang lebih baik. Hal ini sangat berbeda dengan kerja yang dilaksanakan oleh perorangan. Kesuksesan dan kegagalan para pegawai Kantor Kelurahan Kabonena dalam menjalankan tugasnya ditentukan oleh sikap mereka untuk mau bekerjasama secara tim dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan. Kerjasama antar pegawai di bermanfaat guna menumbuhkan semangat persatuan dan mempermudah pekerjaan sehingga dapat terselesaikan dengan cepat.

d. Kooperatif (Kerjasama)

Kerjasama adalah kemauan dan kemampuan pegawai untuk bekerjasama dengan rekan sekerja, dan atasan dalam menyelesaikan suatu tugas dan tanggung jawab, untuk mencapai hasil yang maksimal. Telah banyak riset membuktikan bahwa kerjasama secara berkelompok mengarah pada kualitas kerja yang lebih baik. Hal ini sangat berbeda dengan kerja yang dilaksanakan oleh perorangan. Kesuksesan dan kegagalan para pegawai Kantor Kelurahan Kabonena dalam menjalankan tugasnya ditentukan oleh sikap mereka untuk mau bekerjasama secara tim dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan. Kerjasama antar pegawai di bermanfaat guna menumbuhkan semangat persatuan dan mempermudah pekerjaan sehingga dapat terselesaikan dengan cepat.

e. Kecermatan

Sudah menjadi tuntutan bagi seorang pekerja untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu. Namun demikian akan sulit terwujud jika anda kurang teliti dalam pekerjaan. Pada dasarnya bekerja bukan hanya menyangkut kerja keras dan menghabiskan waktu kerja. Namun jauh dari itu setiap pekerjaan harus diupayakan untuk bisa memuaskan semua pihak terutama atasan.

Secara bahasa kecermatan merupakan ketelitian atau keseksamaan seseorang dalam melakukan sesuatu. Kecermatan juga merupakan kesesuaian dari suatu hasil yang diukur secara berulang. Kecermatan sangat penting dalam melakukan pekerjaan. Kecermatan pada dasarnya merupakan ketepatan dalam melakukan suatu pekerjaan. Hal ini berkaitan dengan kemampuan dalam meminimalkan jumlah kesalahan yang dilakukan. Berkurangnya kecermatan dapat menurunkan kualitas hasil kerja seseorang menjalankan tugasnya.

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam menjalankan tugas sangat berpengaruh kepada kualitas hasil kerjanya. Jika tidak cermat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan padanya, maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika salah seorang pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada berkas yang hendak diarsipkan, maka mereka harus melakukan perbaikan kembali atas kesalahan tersebut. Dari ketidak cermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai tersebut, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pimpinan terhadap kualitas kerja yang mereka tunjukkan.

f. Kreativitas

Kreativitas merupakan kemampuan intelektual yang sangat penting karena dengan kreativitas manusia mampu memecahkan berbagai masalah dan menciptakan berbagai hal seperti konsep, teori, sehingga kreativitas dinyatakan sebagai kunci untuk meraih sukses dalam menghadapi perubahan yang sangat cepat saat ini. Proses mengambil keputusan, pemecahan masalah, mempertahankan dan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia adalah contoh-contoh realitas yang membutuhkan solusi kreatif. Kreativitas pegawai adalah sesuatu yang sangat penting. Berpikir kreatif tidak hanya dibutuhkan oleh mereka yang bergerak di bidang seni, yang membutuhkan daya kreativitas tinggi, tapi juga oleh mereka yang bekerja di bidang-bidang lainnya. Di semua bidang pekerjaan dibutuhkan yang namanya inovasi. Untuk bisa menghasilkan inovasi inilah, dibutuhkan orang-orang yang selalu mau dan mampu berpikir kreatif.

Setiap organisasi pasti sangat mengharapkan memiliki para pegawai yang kreatif. Bagaimanapun juga kreativitas merupakan aset besar bagi setiap organisasi demikian pula bagi pihak Kantor Kelurahan Kabonena kreativitas pegawai memiliki peran yang besar untuk kemajuan instansi tersebut, karena tanpa kreativitas suatu organisasi atau instansi publik akan sulit untuk bisa bersaing dan menghadapi berbagai tantangan seiring makin berkembangnya zaman. Kreativitas seorang pegawai dapat tergambarkan bilamana mereka sering memberikan ide atau gagasan dalam hal pekerjaan serta adanya ruang atau kesempatan yang diberikan oleh pimpinan untuk menyalurkan atau menyampaikan gagasan tersebut.

Setelah diuraikannya beberapa hal penting yang menentukan kinerja pegawai Kantor Kelurahan Kabonena dari aspek kualitas yang sebagaimana telah peneliti deskripsikan di atas, dapat diketahui bahwa dari aspek kualitas, kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Kabonena dinilai masih berjalan kurang baik, asumsi ini didasari oleh hasil penelitian di atas yang menunjukkan bahwa meski dari segi keramahan, sikap kooperatif, dan kreativitas dalam menjalankan tugas sudah berjalan dengan cukup baik, namun dari segi responsivitas, kedisiplinan, dan kecermatan dalam melaksanakan tugas masih berjalan kurang baik, hal ini disebabkan: pertama, pegawai Kantor Kelurahan Kabonena kurang responsif terhadap tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka, yang berujung pada keterlambatan penyelesaian tugas; kedua, terkadang para pegawai masih terlambat datang ke kantor dan kadang juga para pegawai di instansi tersebut terlalu santai dalam menghadapi pekerjaan yang ditugaskan diselesaikan, sehingga hal ini juga mempengaruhi produktivitas pegawai; dan ketiga, di dalam pelaksanaan tugasnya pegawai Kantor Kelurahan Kabonena kadang masih kesalahan yang diakibatkan kurang cermatnya mereka dalam melakukan tugasnya.

Kuantitas

Aspek kuantitas adalah aspek yang menggambarkan tingkat kesesuaian antara jumlah yang dihasilkan, diberikan, atau diselesaikan dalam suatu tugas pokok seorang pegawai dengan target yang telah disepakati dalam tugas pokok tersebut. Penetapan kuantitas kerja dapat dilakukan melalui pembahasan antara atasan dengan para bawahannya, dimana materi pembahasan mencakup sasaran-sasaran pekerjaan, peranannya dalam hubungan dengan pekerjaan-pekerjaan lain, persyaratan-persyaratan organisasi, dan kebutuhan pegawai. Dengan demikian kuantitas ini bertujuan untuk menentukan berapa jumlah personalia dan berapa jumlah tanggung jawab atau beban kerja yang tepat dilimpahkan kepada seorang pegawai. Dalam penilaian kuantitas pekerjaan ini, masing-masing pegawai dinilai seberapa banyak pekerjaan yang harus dilakukan dalam tugas jabatannya selama satu tahun.

Sebagai pelaksana tugas pemerintahan di bidang administrasi pelayanan, pegawai Kantor Kelurahan Kabonena diharapkan mampu mencapai kuantitas kerja sebagaimana yang diharapkan,

dimana kuantitas pekerjaan ini berhubungan dengan jumlah/volume tugas (pekerjaan) yang dapat diselesaikan oleh pegawai sesuai waktu yang ditentukan. Penetapan kuantitas kerja ini dilakukan melalui pembahasan di dalam perencanaan pegawainya. program kerja antara pimpinan instansi tersebut dengan para dimana di dalam kegiatan tersebut mereka menentukan sasaran- sasaran pekerjaan, peranannya dalam hubungan dengan pekerjaan-pekerjaan lain, persyaratan-persyaratan organisasi, dan kebutuhan pegawai.

Kuantitas pekerjaan merupakan indikator yang dapat menggambarkan jumlah kegiatan/pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dalam jangka waktu tertentu. Dengan kata lain kuantitas kerja berhubungan dengan beban kerja pegawai yang dimana beban kerja adalah banyaknya pekerjaan yang dikaitkan dengan jumlah waktu yang tersedia untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai target dan seefektif mungkin. Beban kerja yang diemban oleh pegawai telah ditentukan dalam sasaran kerja, mengenai target dari banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan. Setiap pegawai harus memiliki target pekerjaan yang harus diselesaikan, sebagai acuan dalam menilai kinerja mereka dan sebagai acuan kenaikan pangkat. Dari keterangan informan di atas menunjukkan bahwa, kurangnya sumber daya manusia sangat menghambat pelaksanaan pekerjaan para pegawai Kantor Kelurahan Kabonena, sebab banyak program kerja yang harus tertunda mengakibatkan penumpukkan pekerjaan, dan kegiatan kerja di kantor cukup mempengaruhi produktivitas mereka yang akibatnya kuantitas kerja yang ditargetkan tidak tercapai.

Untuk program kerja periode 2023 masih berjalan kurang sesuai dengan semestinya yaitu masih ada sebagian program kerja yang ditetapkan dalam perencanaan berjalan kurang baik, faktor yang paling berpengaruh dalam terhambatnya suatu program kerja adalah masalah kurangnya SDM, ada beberapa ASN yang pindah tugas, sehingga banyak kegiatan atau program-program kerja dari Kantor Kelurahan Kabonena Semua yang tertunda hingga menyebabkan penumpukkan pekerjaan.

Ketepatan Waktu

Selain beberapa aspek di atas, kinerja pegawai Kantor Kelurahan Kabonena juga sangat bergantung pada ketepatan waktu mereka dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas yang dibebankan organisasi kepada mereka, yang mana seorang pegawai harus mampu memanfaatkan waktu yang ada untuk bisa menyelesaikan pekerjaannya, sebab seorang pegawai yang hanya menunda-nunda atau menyepelkan tanggung waktu yang diberikan dalam menyelesaikan tugas jelas akan berakibat fatal terhadap kinerjanya, sebab risiko keterlambatan akan sangat mungkin terjadi. Maka dari itu penting bagi setiap pegawai organisasi khususnya pada instansi-instansi publik agar bisa menyadari tentang pentingnya perilaku disiplin dalam memanfaatkan waktu saat bekerja.

Menyimak penuturan informan di atas menunjukkan pegawai Kantor Kelurahan Kabonena mampu menyelesaikan pelayanannya secara tepat waktu. Sementara itu pula pada observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, sejauh ini di dalam pelayanannya pihak pegawai Kantor Kelurahan Kabonena memang selalu berusaha memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada masyarakat, namun disisi lainnya adapula sebagian pegawai yang kadang mengalami keterlambatan menyelesaikan pekerjaannya, dan apa yang peneliti lihat sesuai dengan penuturan beberapa informan di atas, dimana masih ada pegawai yang terlalu banyak membuang waktu untuk aktivitas lain di kepentingan organisasi, padahal waktu menunjukkan masih dalam jam kerja, tentu hal ini merupakan perilaku indisipliner, dimana disaat ada pekerjaan yang harus diselesaikan sesuai dengan arahan pimpinan justru tidak diselesaikan sesuai waktunya bahkan

akibat terlalu santai dalam bekerja menyebabkan penumpukan pekerjaan yang harus diselesaikan.

Setelah melihat hasil penelitian melalui wawancara dan observasi yang telah diuraikan di atas, diketahui bahwa dilihat dari segi ketepatan waktu, kinerja pegawai Kantor Kelurahan Kabonena masih belum berjalan dengan baik, ini disebabkan oleh sering terjadinya keterlambatan dalam penyelesaian tugas, dimana ada beberapa pegawai yang masih kurang memanfaatkan waktu yang ada, sehingga pekerjaan menjadi molor dari waktu penyelesaiannya.

Efektivitas

Kinerja pegawai dalam menjalankan tugas menjadi tolak ukur keberhasilan suatu organisasi, ini dikarenakan pegawai merupakan faktor yang dapat mewujudkan efektivitas dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi berhasil dilakukan atau tidak, secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif. Untuk itu kinerja seorang pegawai diharapkan mampu efektif dalam menjalankan pekerjaannya agar dapat menjamin percepatan, kelancaran, pelaksanaan tugas secara baik dan tepat. Karena efektivitas merupakan ukuran suatu kinerja pegawai dalam suatu organisasi, dimana kemampuan mereka untuk mencapai seluruh keperluannya, yang artinya organisasi mampu menyusun dan mengorganisasikan sumber daya pegawai untuk mencapai tujuan.

Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana yang ditentukan sebelumnya dapat tercapai, dengan demikian bahwa efektivitas lebih menekankan pada pemanfaatan sumber daya yang dilakukan oleh pegawai suatu organisasi dalam menjalankan pekerjaannya dengan hasil yang maksimal, yang artinya bahwa penggunaan sumber daya oleh pegawai dapat meningkatkan produktivitas setiap unit kerja yang ada di dalam organisasi.

Efektivitas merupakan pencapaian tujuan atau target dalam batas waktu yang sudah ditetapkan tanpa sama sekali memperdulikan biaya yang sudah dikeluarkan. Efektif adalah perbandingan antara input dan output dalam berbagai aktivitas kegiatan sampai dengan pencapaian tujuan terpenuhi yang bisa dari beberapa banyaknya kuantitas dan kualitas hasil kerja, maupun batas waktu yang ditetapkan atau ditargetkan sebelumnya. Efektif juga merupakan suatu yang mampu mencapai hasil yang diinginkan.

Menyimak pernyataan informan di atas menunjukkan bahwa dengan dukungan sumber daya memadai tidak serta merta mendorong tercapainya target pada suatu unit kerja, sehingga efektivitas belum tercapai secara maksimal, untuk itu dibutuhkan strategi agar bagaimana supaya pegawai dapat lebih produktif sehingga efektivitas kinerja dapat tercapai. Kemudian selain hasil wawancara, dari hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan menunjukkan fakta bahwa memang masih terdapat beberapa unit yang kurang mampu mencapai produktivitas yang maksimal yang belum mencapai target kinerja, padahal dalam upaya tersebut pihak Kantor Kelurahan Kabonena telah mengerahkan segala upaya berupa sumber daya penunjang agar supaya mencapai efektivitas yang maksimal, namun yang terjadi adalah belum terpenuhinya target akibat dari rendahnya produktivitas para pegawai. Sehingga dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi sebagaimana sudah peneliti uraikan dapat ditarik kesimpulan bahwa ditinjau dari aspek efektivitasnya, kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Kabonena belum berjalan dengan maksimal.

Kemandirian

Kemandirian sebagai perilaku yang berinisiatif, mampu mengatasi hambatan atau masalah, mempunyai rasa percaya diri, dan dapat melakukan tugasnya tanpa bantuan orang lain.

pegawai yang memiliki kinerja positif dengan dengan gerak produktif tidak akan berdiam diri untuk tidak menanggapi lingkungan kerja yang membutuhkan kerja nyata, bukan retorika belaka. Keaktifan aparatur atau pegawai akan membuktikan seberapa jauh inisiatifnya, untuk menuntaskan pekerjaan-pekerjaannya tanpa harus secara terus menerus bergantung pada bantuan pegawai lainnya, bahkan tanpa adanya komando atau arahan dari pimpinannya ia secara langsung tahu apa yang harus ia perbuat, sehingga kemandirian disini sebagai aktivitas perilaku terarah pada diri sendiri, tidak mengharapkan pengarahan dari orang lain, dan mampu mengatur diri sendiri. Dalam menunjang keberhasilan pencapaian tujuan organisasi perlu adanya inisiatif dari setiap pegawai Kantor Kelurahan Kabonena dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya di dalam instansi tersebut, mereka harus mampu menyelesaikan pekerjaan yang dilimpahkan oleh atasan secara mandiri, tanpa harus selalu bergantung pada bantuan dari pegawai lainnya, terlebih lagi disaat semua pegawai di instansi tersebut disibukkan dengan pekerjaannya masing-masing, tentunya seorang pegawai harus bisa mengatasi masalah-masalah yang dihadapi di dalam tugasnya, mengenai masalah ini.

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwasanya masih banyak Pegawai di lingkungan Kantor Kelurahan Kabonena yang kurang mampu menyelesaikan pekerjaannya secara mandiri, mereka masih bergantung pada bantuan aparatur atau pegawai lainnya dalam menyelesaikan tugas mereka. Selain hasil wawancara di atas hal ini diperkuat pula oleh hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti secara langsung di lapangan yang menunjukkan bahwa memang benar di lingkungan Kantor Kelurahan Kabonena masih banyak pegawai yang kurang mandiri dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang dilimpahkan kepada mereka, mereka cenderung meminta pegawai honor untuk menyelesaikan tugas mereka terutama disaat ada pekerjaan yang sulit bagi mereka, seperti olah data masyarakat yang mendapatkan bantuan yang mana dalam pengolahan datanya menggunakan metode statistik menggunakan MS Excel, banyak dari pegawai di instansi tersebut kurang begitu menguasai aplikasi tersebut, jadi hal ini menunjukkan bahwa pegawai di instansi tersebut masih kurang mandiri dalam menjalankan tugasnya, yang diakibatkan rendahnya kompetensi yang mereka miliki.

Dari hasil wawancara bersama informan diatas dan observasi lapangan, peneliti menarik kesimpulan bahwa ditinjau dari aspek kemandirian, kinerja pegawai Kantor Kelurahan Kabonena belum berjalan dengan maksimal, hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa pegawai yang mengalihkan tugas dan pekerjaannya kepada pegawai honorer dimana pekerjaan tersebut seharusnya diselesaikan oleh pegawai ASN. Jika hal tersebut terus terulang, maka secara tidak langsung pegawai ASN tidak akan memahami tugas dan pekerjaannya dan tidak adanya inisiatif untuk menyelesaikan pekerjaannya karena adanya pegawai honorer yang akan mereka libatkan. Maka dalam hal ini perlu adanya pelatihan dan pengembangan kapasitas terhadap pegawai ASN agar mereka bisa menyelesaikan sendiri pekerjaannya tanpa melibatkan pegawai honorer.

Komitmen Kerja

Tugas merupakan salah satu elemen penting dalam organisasi. Tugas adalah kewajiban yang harus dikerjakan, pekerjaan yang merupakan tanggung jawab, pekerjaan yang dibebankan, maupun perintah untuk berbuat atau melakukan sesuatu. Dari sudut pandang organisasi, pelaksanaan tugas-tugas didefinisikan sebagai perwujudan dari kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh setiap anggota organisasi sebagai upaya dalam pencapaian tujuan. Komitmen kerja memegang peranan penting dalam setiap aspek kehidupan berorganisasi. Setiap pegawai memiliki tugasnya masing-masing dalam organisasi serta wajib untuk menjalankannya agar tujuan organisasi dapat tercapai. Demi tercapainya tujuan organisasi, maka tugas-tugas tersebut harus dikerjakan dengan penuh tanggung jawab. Seorang pegawai yang bertanggung jawab

terhadap pekerjaannya adalah pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi dalam menjalankan perannya di dalam organisasi. Sehingga pada penelitian ini ukuran atau indikator komitmen kerja amat penting dalam menunjang kinerja pegawai Bagian Kearsipan pada Kantor Kelurahan Kabonena

Komitmen kerja disini menyangkut dimana seorang pegawai memiliki kesadaran akan kewajibannya dalam mengemban tugas dan tanggung jawab yang dibebankan oleh organisasi kepadanya. Demikian halnya pada Kantor Kelurahan Kabonena, komitmen para pegawai kearsipan dalam bekerja sangat penting sebagai wujud kesadarannya akan tanggung jawab yang diembannya, dimana tanggung jawab seorang pegawai ini diperlukan guna membangun dan meningkatkan kinerja organisasi. Pada hakikatnya komitmen dapat tercapai dengan baik apabila pelaksanaan kerja yang dilakukan seperti pelayanan dapat terlaksana sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan organisasi. Dilihat dari pernyataan informan di atas bahwa dalam pelayanannya pegawai Kantor Kelurahan Kabonena sudah melakukan tindakan yang sesuai dengan prosedur, tentunya hal tersebut dapat memberikan dampak baik terhadap kinerja instansi tersebut, sebagai pelayan publik mereka seharusnya mampu memberikan pelayanan yang baik, pelayanan yang sesuai dengan tata cara yang ditetapkan organisasi. Namun di sisi lain, dari observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan dalam menjalankan tugasnya masih ada beberapa pegawai kurang berkomitmen dalam melaksanakan tugasnya, hal ini dilihat dari adanya perilaku indisipliner dalam bekerja, dan juga terkadang masih ada pegawai kurang begitu memperhatikan tugasnya sehingga hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari mereka masih kurang memperhatikan kewajibannya sebagai pegawai. Komitmen setiap pegawai sangat penting, karena dengan suatu komitmen seorang pegawai dapat menjadi lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dibanding dengan pegawai yang tidak mempunyai komitmen.

Dari hasil penelitian sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa kinerja pegawai Kantor Kelurahan Kabonena ditinjau dari aspek komitmen kerja dinilai masih belum berjalan dengan masimal, dimana pada hasil penelitian menunjukkan bahwa walaupun dalam pelaksanaan pelayanan mereka tidak melakukan perilaku indisipliner seperti perbuatan mal administrasi, namun komitmen kerja pegawai di instansi tersebut masih rendah terhadap apa yang menjadi kewajiban mereka sebagai pegawai yang seharusnya sadar akan tugas dan tanggung jawab yang dilimpahkan oleh atasan agar melaksanakan setiap tugas sebaik mungkin tanpa adanya perilaku yang justru merugikan instansi seperti santai dalam menghadapi pekerjaan yang ditugaskan dengan menunda-nunda pekerjaan tersebut sehingga tidak diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Kabonena Kecamatan Ulujadi Kota Palu belum berjalan dengan maksimal, hal ini disebabkan oleh tidak tercapainya indikator kinerja yang digunakan pada penelitian ini, seperti aspek kualitas yang belum maksimal disebabkan rendahnya responsivitas, kedisiplinan, dan kecermatan para pegawai di instansi tersebut dalam menjalankan tugasnya. Aspek kuantitas yang belum maksimal dikarenakan masih ada sejumlah kegiatan yang tidak mencapai target. Aspek ketepatan waktu belum berjalan maksimal disebabkan sering terjadinya keterlambatan dalam penyelesaian tugas. Aspek efektivitas belum berjalan maksimal disebabkan oleh banyaknya sumber daya yang dialokasikan guna mendukung setiap kegiatan para pegawai di instansi tersebut namun masih belum mencapai hasil yang diinginkan pada beberapa unit kerja. Aspek kemadirian belum berjalan maksimal karena masih terdapat beberapa pegawai yang justru mengalihkan tugas dan pekerjaannya kepada pegawai

honorar dimana pekerjaan tersebut seharusnya diselesaikan oleh pegawai ASN. Aspek komitmen kerja belum berjalan maksimal dikarenakan komitmen kerja pegawai di instansi tersebut masih rendah terhadap apa yang menjadi kewajiban mereka sebagai pegawai

DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, Hani T, 2004, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Keban, Yemermias. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Gaya Media. Yogyakarta.
- Mangkunegara Anwar Prabu. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya. Yogyakarta.
- Siagian, Sondang P., 2002, *Teori, Motivasi dan Aplikasinya*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2006. *Kinerja dan Budaya Organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Prastowo, Andi. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif (Dalam Perspektif Rancangan Penelitian)*. Ar-Ruzz Media. Yogyakarta.
- Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPFE. Yogyakarta
- Rivai, Veithzal. 2005. *Performance Appraisal*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Robbins, S.P., 2004, *Perilaku Organisasi*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid I dan II, Prinhalingo, Jakarta.
- _____, 2005. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Rafika Aditama. Bandung.
- Ruky. A. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja: Performance Management System, Panduan Praktis untuk Merancang dan Meraih Kinerja.*, Prima. PT Gramedia Pustaka Utama . Jakarta.
- Samsudin.Salidi. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pustaka Setia. Bandung.
- Satori dan Komariah. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Sedarmayanti,. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju. Bandung.
- _____,. 2003. *Good Governance (Kepemimpinan yang baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah ; Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien*. Mandar Maju. Bandung.
- Suwatno & Priansa Donni J. 2013. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Tika. Prabundu 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja.*, Perusahaan. Bumi Aksara. Jakarta.
- Widodo, Joko, 2004, *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*, Banyumedia Publishing, Malang.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah