

## **ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KELURAHAN KAYAMANYA INDUK KECAMATAN POSO KOTA KABUPATEN POSO**

**Oleh : Galib Lahada**

**Abstrak :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pegawai Pada Kantor Lurah Kayamanya Induk Kecamatan Poso Kota dan ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Kayamanya Induk Kecamatan Poso Kota. Lokasi penelitian adalah di Kantor Lurah Kayamanya Induk. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data yang di kumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan, kemudian data tersebut di analisis secara kualitatif deskriptif untuk menggambarkan permasalahan penelitian dengan menggunakan presentase. Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai Pada Kantor Lurah Kayamanya Induk berada pada kondisi yang baik dari beberapa aspek yang digunakan dari 5 (lima) indikator adalah Produktivitas Kerja 35 orang atau 53,03%, Kualitas Layanan 28 orang atau 42,42%, dan Responsivitas 35 orang atau 53,03%. Adapun yang menyatakan kurang baik adalah Responsibilitas 25 orang atau 37,88% dan Akuntabilitas 30 orang atau 45,45%. Faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan Kayamanya Induk adalah Kepemimpinan dan Sumber Daya Manusia. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Kayamanya Induk Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso belum berperan secara optimal. Sehingga tidak dapat mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dalam organisasi dan belum dapat mendorong peningkatan kinerja organisasi.

**Kata Kunci:** *Analisis, Kinerja Pegawai.*

### **PENDAHULUAN**

Sejak reformasi bergulir pada tahun 1998 dalam tatanan kehidupan barbangsa dan bernegara khususnya di bidang politik dan pemerintahan di indonesia mengalami perubahan paradigma dari sistim sentralistik menjadi desentralisasi. Hampir seluruh aktivitas birokrasi baik pusat maupun daerah menjadi sorotan yang tajam dari masyarakat, terutama dalam aspek transparansi, keterbukaan, akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas di dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan. Dalam konteks ini penerapan

prinsip *good governance* dalam pengelolaan pemerintah di indonesia menjadi satu keharusan dan tuntutan utama oleh masyarakat dalam reformasi birokrasi.

Reformasi kelembagaan pemerintahan hanya merupakan salah satu aspek dari reformasi administrasi negara atau reformasi birokrasi secara keseluruhan dan mendapat perhatian sejak runtuhnya orde baru. Dalam pokok-pokok reformasi pembangunan untuk penyelamatan dan normalisasi kehidupan nasional sebagai haluan negara disebutkan bahwa reformasi merupakan pernyataan kehendak rakyat

untuk mewujudkan pembaharuan di segala bidang pembangunan nasional terutama dalam bidang ekonomi, politik, hukum, sosial budaya.

Sebagai salah satu bentuk akuntabilitas organisasi Kantor Lurah Kayamanya Induk terhadap masyarakat harus di tunjukkan melalui kinerja yang baik. Salah satu manifestasi dari kinerja ini akan tampak dari pelayanan yang di berikan. Kinerja dalam konteks pelayanan dapat di berikan di artikan sebagai rangkaian hasil yang telah di capai oleh seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) setelah melakukan tugas pokoknya. Pengukuran terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Kantor Lurah Kayamanya Induk penting di lakukan dengan maksud sebagai alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan akuntabilitas mereka sebagai abdi Negara dan abdi Masyarakat.

Undang-Undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah perlu diimbangi dengan peningkatan kinerja yang lebih baik oleh segenap birokrasi. Hal ini mengingat di Era Otonomi Daerah akan terjadi fenomena bebagai macam tuntutan dari seluruh lapisan masyarakat agar supaya birokrasi pemerintah baik dari segi kelembagaan, kinerja dan pelayanan masyarakat dapat melakukan perubahan menuju ke arah perbaikan. Seiring dengan usaha peningkatan kinerja melalui peningkatan SDM pegawai, pengguna dan pemanfaatan teknologi semakin di perlukan sebagai informasi penting terhadap hasil dan kinerja pemerintah.

Dalam rangka reformasi birokrasi di era otonomi daerah persyaratan utama adalah bagaimana membangun kembali pencitraan dan kepercayaan masyarakat yang sudah terlanjur menipis terhadap birokrasi. Membangun kembali pencitraan dan masyarakat itu hanya bisa di capai jika setiap aparat pemerintah dapat memperbaiki dirinya sendiri melalui peningkatan

integritas, profesionalisme, kompetensi dan semangat pengabdian. Pada prinsipnya setiap orang ingin berprestasi atau berhasil dalam berbagai bidang kehidupan. Bahkan berprestasi merupakan salah satu kebutuhan manusia. Sejalan dengan itu seseorang yang di terima dan di angkat menjadi pegawai atau pemimpin suatu organisasi mampu menunjukkan kinerja yang memuaskan. Keberhasilan mereka dalam melaksanakan tugas akan terlibat dari kinerja dari tingkat kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan menunjukkan bahwa masih ada keluhan yang timbul dari masyarakat Kelurahan Kayamanya Induk menyangkut kinerja pegawai Kelurahan Kayamanya Induk seperti kenyataan menunjukkan bahwa setiap pegawai dalam suatu organisasi untuk tidak selalu bekerja dan mampu mencapai kinerja yang diharapkan. Ada kalanya terdapat kesenjangan kinerja atau mengalami kesulitan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja. Dalam kaitan itu setiap pemimpin di hadapkan pada masalah bagaimana cara memperbaiki dan meningkatkan kinerja organisasi/unit kinerja melalui pegawai yang dipimpin. Jika setiap pemimpin bersama bawahannya mampu menampilkan kinerja yang baik sesuai bidang tugas masing-masing maka kinerja organisasi akan tercapai. Pemimpin dan bawahan yang menjadi pelaku dalam organisasi merupakan kunci penentu keberhasilan untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh sebab itu untuk memperoleh gambaran dan informasi mengenai kinerja pegawai pada Kantor Lurah Kayamanya Induk perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai unsur-unsur terkait dan bertanggung jawab terhadap pencapaian kinerja aparatur dari aspek produktivitas, motivasi kerja yaitu bagaimana pimpinan dapat memberikan motivasi terhadap bawahan agar pekerjaan

dapat terselesaikan secara baik sesuai dengan tujuan tertentu dan disiplin kerja yaitu ketepatan waktu dalam melaksanakan pekerjaan.

Berangkat dari fenomena itulah penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Kayamanya Induk Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso** ”.

## **TEORI DAN KONSEP**

### **1. Pengertian Analisis**

Dalam pelaksanaan penelitian terhadap suatu kegiatan diperlukan proses analisis yang cermat, kegiatan penganalisisan bersifat formal dan hati-hati yang melibatkan penelitian mendalam terhadap masalah-masalah yang berkaitan dengan suatu program yang telah dilaksanakan, sehingga penelitian tersebut dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Anton Muliono (2002 : 43 ) mengemukakan bahwa :

*“Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya serta penguraian terhadap suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaan terhadap bagian tersebut serta hubungan antara bagian itu sendiri untuk memperoleh pengertian yang tepat dari pemahaman secara keseluruhan.”*

Sedangkan Menurut Departemen Pendidikan Nasional (2004) menjelaskan bahwa Analisis adalah “Penyelidikan suatu peristiwa atau kejadian untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya, serta pemecahan atas masalah yang di mulai dengan akan kebenarannya”.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa mengenai hal-hal yang belum diketahui atau pernah terjadi sehingga hasil penyelidikan tersebut mendapatkan data

yang akurat terhadap dugaan sementara akan kebenarannya.

### **2. Konsep Kinerja**

Pelayanan pemerintah pada umumnya di cerminkan oleh kinerja birokrasi pemerintah. Apalagi sekarang ini masih terdapat keluhan dan tuntutan masyarakat disektor pelayanan pemerintah. Setidaknya antara lain di sebabkan oleh kinerja birokrasi yang belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Hal ini terjadi karena pelayanan yang berbelit-belit yang menyebabkan biaya tinggi. Pada dasarnya setiap orang yang menjadi anggota suatu organisasi harus ikut bertanggung jawab atas pencapaian kinerja organisasi suatu bidang, tugas, dan fungsi masing-masing. Kalau setiap bidang pegawai mampu menampilkan kinerja yang baik atas pelaksanaan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab maka mereka memberikan kontribusi terhadap pencapaian kinerja organisasi. Istilah kinerja telah populer di gunakan dalam berbagai literatur akan tetapi definisi kinerja belum mencantumkan dalam kamus Bahasa Indonesia sehingga menyulitkan masyarakat untuk mengetahuinya. Namun demikian media massa di Indonesia memberi pedoman kata dalam bahasa Inggris untuk istilah kinerja yaitu “*performance*”.

Kinerja adalah merupakan implementasi dari rencana yang telah di susun melalui berbagai program dan kegiatan yang dilaksanakan dalam suatu organisasi. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, motivasi, kompetensi dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan mempengaruhi sikap dan perilaku dalam menjalankan kinerja. Menurut Wibowo (2007:75) berpendapat bahwa “Kinerja merupakan fungsi dan keinginan melakukan pekerjaan, keterampilan untuk menyelesaikan

pekerjaan, keterampilan yang perlu untuk menyelesaikan tugas serta pemahaman yang jelas atas apa yang di kerjakan dan bagaimana mengerjakannya”. Sementara itu menurut Sianipar (2000:5) memberikan pengertian “Kinerja adalah hasil dan fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama satu periode waktu tertentu”.

### **3. Penilaian Kinerja**

Suatu lembaga baik lembaga pemerintah maupun lembaga yang dinamakan perusahaan dalam mencapai tujuan yang di tetapkan harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan lembaga atau organisasi bersangkutan. Tercapainya tujuan lembaga atau organisasi hanya di mungkinkan karena adanya upaya para pelaku dengan mengoptimalkan seluruh sumber daya yang terdapat pada organisasi tersebut.

Dengan demikian dalam penelitian yang dimaksud dengan penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui keberhasilan yang dapat di capai oleh organisasi Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Melalui Produktivitas kerja pegawai, Kompetensi, Akuntabilitas, Motivasi kerja dan Disiplin kerja dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dengan memanfaatkan dan melibatkan seluruh sumber daya secara efektif dan efisien sesuai visi dan misi organisasi.

### **4. Kepemimpinan**

Kepemimpinan dan gaya kepemimpinan dalam organisasi sangat berperan dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Bagaimana pemimpin menjalin hubungan antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain, bagaimana mereka memberi penghargaan kepada karyawan yang berprestasi, bagaimana mereka mengembangkan dan memberdayakan karyawannya sangat

mempengaruhi kinerja sumber daya manusia menjadi bawahannya. Istilah kepemimpinan sering di salin dengan kata “*Leadership*”. Kepemimpinan dibutuhkan manusia, karna adanya suatu keterbatasan dan kelebihan-kelebihan tertentu pada manusia. Disatu pihak manusia terbatas untuk memimpin dan dipihak lain ada orang mempunyai kelebihan dan kemampuan untuk memimpin.

Demikian pentingnya peranan kepemimpinan dalam usaha mencapai tujuan organisasi dapat di katakan bahwa keberhasilan atau kegagalan yang di alami organisasi sangat ditentukan oleh kualitas kepemimpinan yang dimiliki oleh orang-orang yang disertai tugas untuk memimpin organisasi.

### **5. Motivasi**

Dalam kehidupan berorganisasi aspek motivasi mendapatkan perhatian serius oleh para pimpinan. Hal ini penting karena keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan sangat tergantung dari kemampuan pimpinan untuk menggerakkan orang lain atau bawahannya dalam usaha membuat orang lain baik secara individu maupun kelompok untuk dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tantangan utama dalam membangkitkan semangat karyawan dalam sebuah organisasi adalah bagaimana memotivasi dalam bekerja. Motivasi adalah salah satu kondisi psikis manusia yaitu kondisi dalam diri individu yang berhubungan dengan rangsangan sehingga mendorong seseorang untuk bertindak. Kondisi psikis tersebut harus selalu ditumbuh kembangkan kearah terbentuknya motivasi. Motivasi merupakan salah satu fungsi manajemen yang menjadi faktor penting meraih keberhasilan suatu organisasi.

## **METODE PENELITIAN**

Dasar penelitian yang di gunakan oleh penulis adalah penelitian survey, yaitu melakukan penyelidikan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual dengan tipe penelitian deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran yang detail mengenai obyek yang diteliti yaitu analisis terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Kayamanya Induk Kecamatan Poso Kota. Lokasi penelitian adalah Kantor Lurah Kayamanya Induk. Adapun yang menjadi obyek yang diteliti yaitu pegawai pada Lurah Kayamanya Induk Kecamatan Poso Kota. Penulis menetapkan populasi dalam penelitian adalah seluruh pegawai yang ada di kantor Lurah Kayamanya Induk Kecamatan Poso Kota yang berjumlah 16 orang dan masyarakat yang berjumlah 3.298 orang. Jadi keseluruhan populasi berjumlah 3.314 orang. Adapun teknik yang di gunakan pada penelitian ini adalah *Pourposive Sampling* yaitu mengambil sebagian populasi yang di anggap paham dan mewakili untuk di jadikan sampel dengan rincian sebagai berikut yaitu 16 orang pegawai dan masyarakat 50 jiwa. Jadi jumlah keseluruhan sampel yang di gunakan Sebanyak 66 orang.

Data yang di kumpulkan dalam penelitian ini di kelompokkan dalam data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian yaitu observasi, wawancara, dan kuesioner. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen kepustakaan yaitu melalui literatur, media elektronik dan berupa informasi dari internet serta yang memiliki kaitan dengan penelitian ini.

## **HASIL PENELITIAN**

### **1. Kinerja Pegawai Pada Kantor Lurah Kayamanya Induk Kecamatan Poso Kota**

Pada dasarnya penelitian ini dilakukan dengan tujuan mendeskripsikan dan mengetahui usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai serta apakah aspek kepemimpinan dan sumber daya manusia turut mempengaruhi dan mendukung strategi peningkatan kinerja aparatur pada Kantor Lurah Kayamanya Induk. Setiap karyawan mempunyai kemampuan yang berbeda untuk melaksanakan tugas berdasarkan pengetahuan, keterampilan serta sarana dan prasarana yang tersedia. Namun, para karyawan juga mempunyai kepribadian sikap dan perilaku yang dapat mempengaruhi kinerjanya. Sehubungan dengan hal tersebut maka dibutuhkan kepemimpinan yang dapat mempengaruhi dan mendorong peningkatan kinerja karyawan yaitu sumber daya manusia itu sendiri, bisa memilih seorang pemimpin yang bertanggung jawab dalam jabatannya. Seorang pemimpin bisa menjaga dan menjalin hubungan yang harmonis dengan karyawan, memberi perhatian dan penghargaan kepada mereka yang berprestasi, mengembangkan dan memberdayakan bawahannya sangat mempengaruhi keberhasilan kinerja untuk mencapai tujuan organisasi.

Untuk mengetahui bagaimana kinerja aparatur dan faktor yang berpengaruh terhadap pencapaian tujuan sesuai visi dan misi organisasi Kantor Lurah Kayamanya Induk. Maka penulis akan menganalisa data dan informasi yang diperoleh melalui observasi di lapangan, wawancara kepada staf serta tanggapan responden melalui kuesioner dan dokumen yang dapat mendukung hasil penelitian ini.

#### **a. Produktivitas Kerja**

Salah satu kunci keberhasilan kinerja pegawai baik secara individu, tim atau organisasi terletak pada produktivitas kerjanya. Jika produktivitasnya tinggi atau bertambah, maka kinerja individu, tim atau

organisasi tersebut dikatakan baik atau berhasil. Sebaliknya apabila produktivitasnya tidak memenuhi standar maka kinerjanya dikatakan tidak berhasil. Melalui penilaian kinerja, maka diharapkan organisasi dapat memperoleh informasi yang sesuai dengan kinerja karyawannya, sehingga organisasi dapat mengambil langkah-langkah dan kebijakan untuk melakukan perbaikan dan penyesuaian. Organisasi akan dapat menciptakan kinerja

yang baik apabila sebagian besar karyawan mempunyai kepedulian dan komitmen untuk berpartisipasi dalam perbaikan produktivitas kerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui tanggapan responden tentang partisipasi pegawai dalam pelaksanaan tugas di Kantor Lurah Kayamanya Induk dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Tanggapan Responden Mengenai Partisipasi Pegawai**  
**Dalam Melaksanakan Tugas**

No	Tanggapan Responden	Jumlah (Orang)	Presentase(%)
1.	Sangat Baik	10	15,15
2.	Baik	35	53,03
3.	Kurang Baik	16	24,24
4.	Tidak Baik	5	7,58
Jumlah		66	100

Sumber : Hasil Olahan Data Primer Tahun 2015

Dalam tabel 1 tersebut di atas, menunjukkan bahwa dari 66 responden mengatakan tingkat partisipasi pegawai melaksanakan tugas sangat baik terdapat 10 orang atau 15,15 % kemudian terdapat 35 orang atau 53,03 % menyatakan baik. Sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 16 orang atau 24,24 % dan yang menyatakan tidak baik adalah 5 orang atau 7,58 %.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Sekertaris Kelurahan Kayamanya Induk inisial "HDN" menyatakan sebagai berikut:

*"pegawai pada Kantor Lurah Kayamanya Induk sudah memahami dengan baik apa yang menjadi tugas dan kewajibannya. Tanpa menunggu jika ada perintah atau petunjuk dari pimpinan, baru melakukan aktifitas kerja". (Wawancara 20 April 2016)*

b. Kualitas Layanan

Kualitas Layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja

organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat. Informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi suatu ukuran kinerja birokrasi publik yang mudah dipergunakan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui tanggapan responden tentang kualitas layanan pegawai dalam pelaksanaan tugas di Kantor Lurah Kayamanya Induk dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Pegawai**  
**Dalam Pelaksanaan Tugas**

No	Tanggapan Responden	Jumlah (Orang)	Presentasi (%)
1.	Sangat Baik	5	7,58
2.	Baik	28	42,42
3.	Kurang Baik	22	33,33
4.	Tidak Baik	11	16,67
Jumlah		66	100

Sumber : Hasil Olahan Data Primer Tahun 2015

Dalam tabel 2 tersebut di atas, menunjukkan bahwa dari 66 responden mengenai kualitas layanan pegawai dalam melaksanakan tugas sangat baik terdapat 5 orang atau 7,57 % kemudian terdapat 28 orang atau 42,42 % menyatakan baik. Sedangkan yang menyatakan kurang baik adalah 22 orang atau 33,33 % dan yang menyatakan tidak baik adalah 11 orang atau 16,67 %. Berdasarkan jawaban responden di atas, menunjukkan bahwa kualitas layanan pegawai dalam melaksanakan tugas yang diperoleh adalah 28 atau 42,42 %.

c. Responsivitas

Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi

masyarakat. Responsivitas menunjukkan pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.

Untuk itu dari aspek responsivitas kinerja pegawai pada Kantor Lurah Kayamanya Induk. Maka berdasarkan tanggapan responden mengenai pelayanan pegawai dalam melaksanakan tugas di Kantor Lurah Kayamanya Induk dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Pegawai**  
**Dalam Melaksanakan Tugas**

No	Tanggapan Responden	Jumlah (Orang)	Presentas (%)
1.	Sangat Baik	15	22,73
2.	Baik	35	53,03
3.	Kurang Baik	11	16,67
4.	Tidak Baik	5	7,57
Jumlah		66	100

Sumber : Hasil Olahan Data Primer Tahun 2015

Dalam tabel 3 tersebut di atas, menunjukkan bahwa dari 66 responden mengenai pelayanan pegawai dalam melaksanakan tugas sangat baik terdapat 15 orang atau 22,73 % kemudian terdapat 35 orang atau 53,03 % menyatakan baik. Sedangkan yang menyatakan kurang baik adalah 11 orang atau 16,67 % dan yang menyatakan tidak baik adalah 5 orang atau 7,57 %.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan salah satu Masyarakat inisial “WS” menyatakan sebagai berikut:

*“Dalam melaksanakan tugas, pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik. Sehingga masyarakat merasa puas dengan adanya pelayanan dari pegawai di Kantor Lurah Kayamanya Induk”.*  
(Wawancara 2015)

#### d. Responsibilitas

Responsibilitas yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Karna dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan pertanggung jawaban pegawai untuk melaksanakan tugas dari seorang pemimpin. Sehingga mencapai suatu keberhasilan untuk mencapai tujuan organisasi.

Untuk itu dari aspek responsibilitas kinerja pegawai pada Kantor Lurah Kayamanya Induk. Berdasarkan responden mengenai tanggung jawab pegawai dalam pelaksanaan tugas dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Tanggapan Responden Mengenai Tanggung jawab Pegawai**  
**Dalam Melaksanakan Tugas**

No	Tanggapan Responden	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	13	19,69
2.	Baik	20	30,30
3.	Kurang Baik	25	37,88
4.	Tidak Baik	8	12,12
	Jumlah	66	100

Sumber : Hasil Olahan Data Primer Tahun 2015

Dalam tabel 4 tersebut di atas, menunjukkan bahwa dari 66 responden yang mengatakan tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tugas sangat baik terdapat 13 orang atau 19,69 % kemudian terdapat 20 orang atau 30,30 % menyatakan baik. Sedangkan yang menyatakan kurang baik adalah 25 orang atau 37,88 % dan yang menyatakan tidak baik adalah 8 orang atau 12,12 %. Berdasarkan jawaban responden diatas menunjukkan bahwa dalam aspek tanggungjawab pegawai kurang baik dalam

pelaksanaan tugas yang diperoleh adalah 25 atau 37,88 %.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan salah satu staf inisial “MA” menyatakan sebagai berikut:

*“Tanggungjawab pegawai dalam melaksanakan tugas sudah sesuai dengan pembagian tugas masing-masing dan bertanggung jawab dengan baik untuk mencapai keberhasilan. Karena dalam suatu*

organisasi sangat dibutuhkan pertanggungjawaban untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. hanya saja masih ada sebagian karyawan yang kurang bertanggung jawab dengan apa yang menjadi tugasnya”.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi

publik itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat.

Untuk itu, dari aspek akuntabilitas kinerja pegawai pada Kantor Lurah Kayamanya Induk maka berdasarkan tanggapan responden mengenai tingkat kedisiplinan pegawai dalam pelaksanaan tugas di Kantor Lurah Kayamanya Induk dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Tanggapan Responden Mengenai Kedisiplinan**  
**Pegawai Dalam Pelaksanaan Tugas**

No	Tanggapan Responden	Jumlah (Orang)	Presentasi (%)
1.	Sangat Baik	5	7,58
2.	Baik	18	27,27
3.	Kurang Baik	30	45,45
4.	Tidak Baik	13	19,69
Jumlah		66	100

Sumber : Hasil Olahan Data Primer Tahun 2015

Dalam tabel 5 tersebut di atas, menunjukkan bahwa dari 66 responden yang mengatakan kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas sangat baik terdapat 5 orang atau 7,58 % kemudian terdapat 18 orang atau 27,27 % menyatakan baik. Sedangkan yang menyatakan kurang baik adalah sebanyak 30 orang atau 45,45 % dan yang menyatakan tidak baik adalah 13 orang atau 19,69 %.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan salah satu staf inisial “NT” menyatakan sebagai berikut:

“Menurunnya tingkat kedisiplinan pegawai disebabkan karena pegawai yang bersangkutan kurang memiliki

kesadaran dan tidak mau memenuhi ketentuan mengenai disiplin pegawai negeri sipil sebagaimana diatur dalam peraturan pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 dan petunjuk pelaksanaannya”. (Wawancara 2015)

Namun demikian, berdasarkan pengamatan penulis juga ditemukan bahwa minimnya tingkat kedisiplinan pegawai pada Kantor Lurah Kayamanya Induk dapat dilihat dari kurangnya jumlah pegawai yang hadir untuk masuk kantor secara tepat waktu yang telah ditentukan.

## 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap Kinerja Pegawai Kantor Lurah Kayamanya Induk

### 1. Kepemimpinan

Salah satu faktor yang dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai adalah aspek kepemimpinan. Kepemimpinan merupakan suatu fenomena sosial dalam kehidupan manusia baik dalam bermasyarakat maupun berorganisasi. Kepemimpinan merupakan motor penggerak bagi keseluruhan sumber daya yang dimiliki organisasi. Kepemimpinan tidak dapat dilepaskan dengan perilaku kerjasama orang yang dipimpin sebagai anggota organisasi.

Kepemimpinan merupakan aktifitas mempengaruhi orang-orang dalam organisasi agar mau bekerjasama untuk melaksanakan tugas. Kepemimpinan dan kinerja merupakan dua hal yang berbeda, namun memiliki keterkaitan dalam konteks pekerjaan dan interaksi manusia dalam organisasi. Seorang pemimpin puncak (*top manager*) mempunyai wewenang dan

tanggungjawab untuk mengawasi, mengarahkan, dan menentukan pemanfaatan sumber daya organisasi secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuannya. Seorang pemimpin dituntut untuk harus mempunyai kompetensi yang memberikan kemampuan dan pengetahuan lebih, sehingga dapat mengarahkan dan mempengaruhi bawahannya. Pemimpin dan bawahan harus memiliki interaksi antara keduanya, agar mencapai suatu keberhasilan dalam pekerjaan. apabila pimpinan menginginkan bawahan untuk melakukan apa yang mereka katakan untuk dilakukan, pemimpin harus dapat membuktikan bahwa dirinya ditakuti dan apabila atasan menginginkan bawahannya bersifat terbuka, atasan harus bersedia bersikap jujur dan dapat dipercaya.

Untuk itu, dalam konteks peran kepemimpinan terhadap peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Lurah Kayamanya Induk. Berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 6**  
**Tanggapan Responden Mengenai Peran Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai**

No	Tanggapan Responden	Jumlah(Orang)	Presentas (%)
1.	Sangat Baik	13	19,69
2.	Baik	20	30,30
3.	Kurang Baik	29	43,94
4.	Tidak Baik	4	6,06
Jumlah		66	100

Sumber : Hasil Olahan Data Primer Tahun 2015

Dari tabel 6 di atas, menunjukkan bahwa dari 66 responden 13 orang atau 19,69 % menyatakan sangat baik kemudian terdapat 20 orang atau 30,30% menyatakan baik. Sedangkan 29 orang atau 43,94% menyatakan kurang baik dan 4 orang atau 6,06 % menyatakan tidak baik. Berdasarkan jawaban responden tersebut menunjukkan

bahwa dalam peran kepemimpinan terhadap peningkatan kinerja pegawai yang diperoleh adalah 29 atau 43,94 % menyatakan kurang baik.

Peran pimpinan merupakan kelompok kerja pemegang wewenang dan tanggung jawab untuk mengendalikan atau memimpin jalannya suatu kegiatan

organisasi, berdasarkan kebijakan yang ditetapkan dalam upaya pencapaian tujuan organisasi.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Camat Poso Kota menyatakan bahwa:

*“Pada dasarnya peran kepemimpinan lurah sudah sangat baik dengan adanya tupoksi yaitu pemerintahan, kemasyarakatan, dan pembangunan belum ada laporan yang menjadi hambatan dalam proses pembangunan dan pelayanan umum baik dari pegawai maupun masyarakat”.* (Wawancara 2015)

## 2. Sumber Daya Manusia

Faktor utama dan paling menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi adalah terletak pada tersedianya sumber daya manusia diantaranya pegawai yang berkualitas tidak hanya mampu melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur dan tugas yang menjadi tanggungjawabnya, akan tetapi diharapkan mempunyai semangat,

disiplin, kemauan dan komitmen bersama untuk mewujudkan tujuan yang ditetapkan sesuai visi dan misi organisasi.

Organisasi yang baik harus dapat menjamin ketersediaan sumber daya manusia yang diperlukan serta berusaha untuk mengembangkan dan meningkatkan kemauan, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki sehingga organisasi tidak mengalami kekurangan karyawan untuk melaksanakan seluruh rutinitas pekerjaan secara profesional dan berkelanjutan. Keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuan tidak terlepas dari pemberdayaan dan peran serta seluruh sumber daya manusia yang mempunyai keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan.

Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh menunjukkan bahwa peran aktif pegawai dalam melaksanakan penyelenggaraan urusan yang menjadi tugas dan tanggung jawab organisasi Kantor Lurah Kayamanya Induk dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 7**  
**Tanggapan Responden Mengenai Peran Sumber Daya Manusia**  
**Dalam Pelaksanaan Tugas**

No	Tanggapan Responden	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	23	34,85
2.	Baik	10	15,15
3.	Kurang Baik	31	46,97
4.	Tidak Baik	2	3,03
Jumlah		66	100

Sumber : Hasil Olahan Data Primer Tahun 2015

Dari tabel 7 di atas, menunjukkan bahwa dari 66 responden 23 orang atau 34,85 % menyatakan sangat baik kemudian terdapat 10 orang atau 15,15% menyatakan baik. Sedangkan 31 orang atau 46,97% menyatakan kurang baik dan 2 orang atau 3,03 % menyatakan tidak baik. Berdasarkan jawaban responden tersebut menunjukkan

bahwa dalam peran sumber daya manusia terhadap peningkatan kinerja organisasi Kantor Lurah Kayamanya Induk adalah 31 orang atau 46,97% menyatakan kurang baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan salah satu kepala seksi Kelurahan Kayamanya Induk inisial “RL” menyatakan bahwa:

“Peran Sumber Daya Manusia dalam melaksanakan tugas sudah berjalan dengan baik. Sehingga terdapat kesesuaian untuk bekerja sesuai dengan skill (keterampilan) yang dimiliki oleh pegawai”. (Wawancara 2015)

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uraian pembahasan penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai Pada Kantor Lurah Kayamanya Induk berada dalam kondisi yang baik yaitu dari aspek produktivitas kerja, kualitas layanan dan responsivitas maksimal untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan. Adapun dari indikator yang menyatakan kurang baik yaitu tanggungjawab dan akuntabilitas Hal ini didukung oleh data dan informasi serta pendapat dari 66 responden yang menunjukkan bahwa dari beberapa aspek yang digunakan sebagai indikator yaitu produktivitas kerja yang menyatakan baik adalah 35 orang atau 53,03%, kualitas layanan adalah 28 orang atau 42,42% yang menyatakan baik dan untuk responsivitas adalah 35 orang atau 53,03% yang menyatakan baik. Sedangkan tanggungjawab adalah 25 orang atau 37,88% menyatakan kurang baik serta akuntabilitas berada dalam kondisi yang dikategorikan kurang baik, adalah 30 orang atau 45,45%.
2. Faktor kepemimpinan di lingkungan Kantor Lurah Kayamanya Induk belum berperan secara optimal dan berada dalam kategori kurang baik, dengan tanggapan responden 29 orang atau 43,94%. Sehingga belum dapat mendorong peningkatan kinerja organisasi. Sedangkan peran sumber

daya manusia adalah 31 orang atau 46,97% menyatakan kurang baik. Sehingga tidak dapat mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dalam organisasi.

## SARAN

Beberapa saran yang perlu dikemukakan sehubungan dengan kesimpulan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai dapat pula melalui pendekatan pengembangan pegawai (*Human Resources Development*), yakni dalam rangka meningkatkan kualitas dan profesionalisme pegawai. Agar dapat bertanggungjawab apa yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas masing-masing dan untuk meningkatkan kinerja dalam pencapaian tujuan sebaiknya pimpinan dapat meningkatkan tingkat kedisiplinan pegawai pada jam kerja yang telah ditentukan.
2. Untuk mengoptimalkan Peran Kepemimpinan dan peran Sumber Daya Manusia untuk mendorong peningkatan kinerja pegawai perlu ditingkatkan pelaksanaan fungsi pengawasan dan pembinaan. Agar menciptakan hubungan yang harmonis dan komunikatif antara pimpinan dan pegawai.

Demikian kesimpulan dan saran yang dapat penulis kemukakan, semoga bermanfaat terutama bagi Kantor Kelurahan Kayamanya Induk Kecamatan Poso Kota.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu, 2003 *Manajemen Kualitas*. Ghalia Indonesia, Jakarta
- Arikunto, Suharsimi, 2002 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta

- Danim Sudarman 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok* Rineka Cipta Jakarta
- Dwiyanto Agus 2005. *Penilaian Kinerja* STIA LAN Press Jakarta
- Gerson, Richard F, 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM, Jakarta
- Irawan Prasetya, 2006. *Analisis Kinerja* STIA LAN Press Jakarta.
- Moleong, Lexy J, 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia, Jakarta,
- Nawawi, Hadari 2006 *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi* Gajah Mada University Press
- Obsorn, David dan Ted Gaebler, 1999, *Mewirusahaakan Birokrasi*. CV.Teruna Grafica, Jakarta,
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Teknik Mengukur dan strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,
- Rasyid, M. Ryaas, 2000 *Makna Pemerintahan*. PT. Mutiara Sumber Widya, Jakarta,
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sianipar, J.P.G.2000 *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Sinambela Lijian Poltak dkk. 2007 *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara Jakarta
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian administrasi*. Alfabeta, Bandung.
- Siagian, Sondang P, 2002, *Teori dan Praktek Kepemimpinan*, PT.Rineka Cipta, JaSkarta.
- Thoha Miftah, 2007 *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya* PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Uno Hamzah B. 2007 *Teori Motivasi dan Pengukuran*. Bumi Aksara Jakarta,
- Wibowo, 2007 *Manajemen Kinerja* Raja Grafindo Persada Jakarta
- Jurnal Administrasi Daerah 2004