YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

EVALUASI KINERJA PEGAWAI KANTOR LURAH DALAM PELAYNAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DIKELURAHAN PANGKALAN LESUNG KECAMATAN PANGKALAN LESUNG KABUPATEN PELALAWAN

SKRIPSI AMRIA

Diajukan <mark>Untuk Memenuhi Salah</mark> Satu Syarat Guna Memperoleh <mark>Gel</mark>ar Sarjana Strata Satu Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial dan <mark>Ilm</mark>u Politik Universitas Islam Riau



ARLIIS NPM: 157310139

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU 2020

UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAAN TIM PEMBIMBING

Nama

: Arliis

NPM

: 157310139

Program Studi

Ilmu Pemerintahan

Jenjang Pendidikan

Strata Satu (S.1)

Judul Skripsi

Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Dikelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten

Pelalawan

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kreteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu di nilai layak serta dapat disetujui diuji dalam sidang ujian konferehensif.

Pekanbaru, 15 Januari 2020

Turut Menyetujui,

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua

Pembimbing

Budi Mulianto, S.IP., M.Si

Yendri Nazir, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAAN TIM PENGUJI

Nama

: Arliis

NPM

: 157310139

Program Studi

: Ilmu Pemerintahan

Jenjang Pendidikan

: Strata Satu (S.1)

Judul Skripsi

Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Dikelurahan Pangkalan

Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten

Pelalawan

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprensif Fakultas Ilmu Sosial dan Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Pekanbaru, 28 Februari 2020

Ketua,

7

Yendri Nazic, S.Sos., M.Si

Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP

Seketaris,

Anggota,

Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA

Mengetahui,

Wakil Dekan I

Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 637/UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 19 Februari 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 20 Februari 2020 jam 13.00 – 14.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama

: Arliis

NPM

157310139

Program Studi

: Ilmu Pemerintahan

Jenjang Pendidikan

Strata Satu (S.1)

Judul Skripsi

Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah dalam Pelayanana Surat Keterangan tidak Mampu di

Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan

Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

Nilai Ujian

Angka:" 79

": Huruf: " B + "

Keputusan Hasil Ujian

Lulus / Tidak Lulus / Ditunda

Tim Penguji

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Yendri Nazir, S.Sos., M.Si.	Ketua	1
2.	Dita Fisdi <mark>an Adni,</mark> S.IP., M.IP.	Sekretaris	2.
3.	Dr. Ahmad <mark>Fitra Yuza, MA</mark>	Anggota	3. Jul .
4.	Agung Wicaksono, MPA.	Notulen	4.

Pekanbaru, 20 Februari 2020 An. Dekan,

Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si. Wakil Dekan I Bid. Akademik

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU NOMOR: 037/UIR-FS/KPTS/2020 TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang

- : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
- 2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

Mengingat

- : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
 - 2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
 - 3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
- 4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
- 5. SK Rektor UIR Nomor: 081/UIR/KPTS/2017, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2016-2020.

Memperhatikan : Rekomendasi Ka Prodi dan Wakil Dekan I Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

takaan Universitas Islam K

kumen ini adalah Arsip Milik

: 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Arliis NPM : 157310139

Program Studi : Ilmu Pemerintahan Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)

Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat

Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Kecamatan

Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

1. Yendri Nazir., S.Sos., M.Si

Sebagai Ketua merangkap Penguji 2. Dita Fisdian Adni., S.IP., M.IP Sebagai Sekretaris merangkap Penguji

3. Dr. Ahmad Fitra Yuza., MA

Sebagai Anggota merangkap Penguji

4. Agung Wicaksono., MPA

Sebagai Notulen

- 2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
- 3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan Di

Pekanbaru

Pada Tanggal 19 Februari 2020

An. Dekan

Dr.H. Panca Setyo Prihatin., S.Ip., M.Si

Wakil Dekan I Bid. Akademik

Tembusan Disampaikan Kepada:

1.Yth. Bapak Rektor UIR

2.Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR

3. Yth. Ketua Prodi IP.....

4. Arsip...SK Penguji ...

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama

: Arliis

NPM

: 157310139

Program Studi

: Ilmu Pemerintahan

Jenjang Pendidikan

Strata Satu (S.1)

Judul Skripsi

Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten

Pelalawan.

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persayaratan administratif dan akademik, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 28 Februari 2020

An. Tim Penguji

Sekretaris,

Ketua,

Yendri Nazir, S.Sos., M.Si.

Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP

Turut Menyetujui,

Wakil Dekap

Program Studi Ilmu Pemrintahan

Ketua.

Dr.H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.

Budi Mulianto, S.IP., M.Si

v

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Tiada kata dan ucapan yang bisa penulis ucapkan selain puji dan rasa syukur yang sedalam-dalamnya penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena berkat Rahmat dan HidayahNya akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

Mudah-mudahan ilmu yang penulis dapatkan selama masa perkuliahan bisa bermanfaat bagi diri penulis dan semoga diridhoi oleh Allah SWT. Shalawat beserta salam semoga tetap selalu tercurahkan untuk junjungan alam yakni Nabi besar Muhammad SAW, keluarga terutama Ayahku dan Ibuku Tersayang, sahabat, dan orang-orang yang istiqomah dijalan Islam.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S.1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, yaitu dengan judul: "Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan".

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan Terima Kasih setulus-tulusnya atas segala dukungan, bantuan, dan bimbingan dari beberapa pihak selama proses studi dan juga proses penyusunan Skripsi ini. Selanjutnya penulis mengucapkan terimakasih kepada :

- Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.,MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
- 2. Bapak Dr. H. Moris Aidi Yogia, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
- 3. Bapak H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- 4. Bapak Budi Mulianto, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan dan jajaran Dosen pada Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memfasilitasi serta menularkan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.
- 5. Bapak Yendri Nazir, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing penulis sekaligus dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan kapada peneliti dalam Skripsi ini.
- 6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis, mudahmudahan ilmu yang bapak dan ibu berikan bermanfaat bagi semua orang termasuk diri penulis.
- Seluruh Staf, Karyawan/ti Tata Usaha (TU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
 Politik Universitas Islam Riau yang membantu penulis menyelesaikan

- administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesian Usulan Penelitian ini.
- 8. Ucapan Terimakasih Secara Tulus dan khusus untuk kedua orang tuaku tersayang yakni Ayahanda Bahar dan Ibunda Arma Wati yang selalu memberikan cinta kasih, semangat dan dukungan kepada penulis serta membantu dalam segi materil dan moril. Doa-doanya yang selalu mengalir disepanjang perjalanan hidup dan setiap letih mereka adalah berkah bagi sang penulis sehingga penulis dapat kemudahan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
- 9. Terimakasih tak terhingga kepada abangku Ario yang telah memberi dukungan dan semangat kepada penulis dan juga kepada abangku Subandi beserta istri dan anaknya, yang selalu memberikan motivasi dan dukungannya selama penulis melaksanakan studi.
- 10. Juga terimakasih kepada orang-orang yang selalu berada didekat penulis sejak penulis dilahirkan sampai saat ini baik itu yang masih hidup ataupun yang telah meninggal entah itu tua maupun muda, yang telah banyak memberikan kenangan dan kebahagiaan kepada penulis bahwa disetiap perjalanan yang pernah kita lalui akan selalu ada hikmah dan hal baru yang bisa kita ambil dan kita syukuri.
- 11. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan keluarga besar IP.D angkatan 2015 yang sama-sama menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

12. Terimakasih kepada teman-teman satu kost Reka Yuliana, Hesty Fitriana Hastuti, Risi Rahmawati dan teman teman seperjuangan lainnya Istiana dan Bella Herma Yunita yang selama ini memberikan dukungan, dorongan, dan motivasi.

Penulis memohon kepada Allah SWT semoga Keluarga dan Rekan selalu diberikan kesehatan dan selalu dalam lindungan-Nya, semoga jasa baik yang diberikan oleh berbagai pihak itu dibalas dengan balasan amal kebaikan sisi Allah SWT, Amin ya robbal alamin.

Penulis sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menyempurnakan penulisan Skripsi ini, namun jika masih terdapat kesalahan dan kekurangan, maka penulis mengharapkan saran dan kritikan. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamualaik<mark>um</mark> Wr.Wb.

Pekanbaru, 15 Januari 2020

Penulis

Arliis

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	. iii
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I : PENDAHULUAN	. 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	16
1. Tujuan Penelitian	16
2. Kegunaan Penelitian	16
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	17
A. Studi Kepustakaan	17
1. Konsep Pemerintah dan Pemerintahan	17
2. Konsep Kebijakan Publik	23

	3. Konsep Implementasi Kebijakan
	4. Konsep Evaluasi
	5. Konsep Kinerja
	a. Pengertian Kinerja
	b. Kinerja Organisasi
	6. Konsep Pelayanan
	7. Konsep Pelayanan Publik
	a. Pengertian
	b. Standar Pelayanan Publik
B.	Penelitian Terdahulu
C.	Kerangka Pikir
	Konsep Operasional
E.	Operasional Variabel
F.	Teknik Pengukuran
RAR I	II : METODE PENELITIAN
A.	Tipe PenelitianLokasi Penelitian
	Populasi dan Sampel
D.	Teknik Penarikan Sampel
E.	0.3230 0.323 0.325
F.	Teknik Pengumpulan Data
G.	Teknik Analisis Data
H.	Jadwal Kegiatan Penelitian
I.	Rencana Sistematis Laporan Penelitian
BAB I	V: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN
A.	Sejarah Terbentuknya Desa Subarak
B.	Kondisi Wilayah
C.	Keadaan Alam
D.	Sosial Budaya

E.	Jarak Geografis	61
F.	Demografi	62
G.	Pemerintahan Kelurahan	64
H.	Visi dan Misi Desa	68
BAB V	V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
A.	Identitas Responden	70
В.	Hasil Penelitian dan Pembahasan	73
C.	Faktor-Faktor yang mempengaruhi Evaluasi Kinerja Pegawai	
	Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu	
	Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung	
	Kabupaten Pelelwan	92
BAB V	VI: PEN <mark>UT</mark> UP	94
A.	Kesimpulan	94
В.	Saran	95
DAFT	TAR PUSTAKA	96

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	: Jumlah Pegawai Di Kantor Lurah Pangkalan Lesung	. 6
I.2	: Standar Operasional Pelayanan (SOP) Di Kantor Lurah Pangkalan Lesung	. 8
I.3	: Masyarakat yang Mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kelurahan Pangkalan Lesung	l
II.I	: Penelitian Terdahulu	. 43
II.2	: Operasional Variabel Tentang Evaluasi Kinerja Pegawai Kanton Lurah Pangkalan Lesung Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan	1 1 . 48
III.1	: Jumla <mark>h P</mark> opulasi Dan Sampel	. 53
III.2	: Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Pangkalan Lesung Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan	;
IV.1	: Jarak Tempat Umum dari Pusat Pemerintahan	. 62
IV.2	: Data Penduduk Kelurahan pangkalan Lesung	. 62
IV.3	: Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia	. 63
IV.4	: Jumlah Penduduk Berdasarkan Jender	. 63
IV.5	: Jumlah Pemerintah Menurut Agama	. 64
IV.6	: Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	. 64

IV.7	: Jumlah Pegawai Kantor Lurah Pangkalan Lesung	65
IV.8	: Indikator Administrasi Kelurahan Pangkalan Lesung	67
V.1	: Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Umur	71
V.2	: Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	72
V.3	: Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	73
V.4	: Tanggapan Responden Penelitian Mengenai Input	77
V.5	: Tanggapan Responden Mengenai Proses	80
V.6	: Tanggapan Responden Mengenai Output	84
V.7	: Tanggapan Responden Mengenai Outcome	87
V.8	: Reka <mark>pitu</mark> lasi <mark>Tang</mark> gapan Responden Mengenai Evalu <mark>asi</mark> Kenerja	
	Peg <mark>awai Kantor</mark> Lurah Dalam Pelayanan Surat <mark>Ket</mark> erangan	
	Tida <mark>k Mampu Di</mark> Kelurahan Pangkalan Lesung <mark>Ke</mark> camatan	
	Pang <mark>kal</mark> an Lesung Kabupaten Pelalawan	90

	Alasainiya
2.	Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/I sikap atau prilaku
	pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang
	mengurus surat keterangan tidak mampu?
	a. Baik
	a. Baik b. Cukup baik
	c. Kurang baik
	Alasannya:
	7
	<u></u>
3.	Menurut Bapak/Ibuk apa hambatan yang dirasakan dalam
	pembuatan surat keterangan tidak mampu di kantor lurah
	pangkalan lesung?
	a. waktu penyelesaian yang lama
	b. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan
	c. prosedur atau persyaratan pelayanan yang sulit
	Alasannya:

C. Output

- 1. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/I apakah dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu hasil yang didapat sudah sesuai dengan tujuan yang diingikan?
 - a. Sudah

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 : Prosedur Pelayanan yang ada Dikantor Lurah Pangkalan Lesung.	9
 II.1 : Kerangka Pikir Tentang Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lura Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Keluraha Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupate 	an
Pelalawan	45
VI.1: Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Pangkalan Lesung	67

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arliis

NPM : 157310139

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang Pendidikan : Serata Satu (S.1)

Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam

Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan

Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferensif ini beserta seluruh dokumen persayaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.

2. Bahwa seluruh persyaratan administrative, akademik, dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang

ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.

3. Bahwa apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar atau belum memenuhi sebagai atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 15 Januari 2020 Pelaku pernyataan

Arliis

4467FAHF3386519

EVALUASI KINERJA PEGAWAI KANTOR LURAH DALAM PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DI KELURAHAN PANGKALAN LESUNG KECAMATAN PANGKALAN LESUNG KABUPATEN PELALAWAN

ABSTRAK

Arliis

Kata kunci: Evaluasi, Kinerja Pegawai, Pelayanan, dan Surat Keterangan Tidak Mampu.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil dan menjelaskan hambatan dari Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu DiKelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. Penelitian ini terfokus pada Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu. Indikator yang digunakan yaitu Evaluasi oleh Hanif Nurcholis (2007) meliputi Input, Proses, Output dan Outcome. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Sekretaris Lurah, Seksi Pelayanan Umum dan masyarakat yang mengurus SKTM dengan jumlah keseluruhan 62 orang. Tipe penelitian ini adalah servey diskriptif menggunakan metode kuantitatif. Berdasarkan hasil kuisioner dan observasi yang dilakukan peneliti dengan responden mengenai Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan dikatakan Cukup Baik dengan hasil rekapitulasi (48%). Adapun faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung diketahui bahwa komitmen pemimpin yang masih kurang tegas terhadap bawahannya mempengaruhi kinerja pegawai, motivasi pegawai terutama tanggung jawab pada jam masuk dan pulang kantor, prilaku disfungsional dan negatif seperti diskriminasi dalam memberikan pelayanan serta produktifitas pegawai rendahnya pengetahuan dan keterampilan. Dari hasil penelitian ini diharapkan untuk kedepannya Pemerintahan Kelurahan Pangkalan Lesung agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik bagi seluruh lapisan masyarakat dan melaksanakan tugasnya semaksimal mungkin, serta dapat menyelesaikan permasalahan dalam pelayanan yang ada khususnya pada pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu.

EVALUATION PERFORMANCE CIVILIAN GOVERNMENT THE OFFICE OF THE URBAN VILLAGE OF THE SERVICE OF THE STATEMENT OF NO CAPABLE IN THE VILLAGE PANGKALAN LESUNG DISTRICT PANGKALAN LESUNG PELALAWAN REGENCY

ABSTRACT

Arliis

Key Words: Evaluation, Performance Civilian, Service, and Statement of No Capable

The purpose of this research was to know the results and explained barriers of Performance Civilian Government of The Office of The Village Chief of The Service of Statement of No Capable in Village of Pangkalan Lesung District Pangkalan Lesung Pelalawan Regency. This research focused on the Services of Statement of No Capable. The indicator used the Evaluation by Hanif Nurcholis (2007) covering Input, Proses, Outputs, and Outcomes. The population and samples in this study is the Secretary of urban village, Service Works and Publik that take care of SKTM with a total of 62 poeple. As for the type of this research is survey the descriptive using the quantitative. Based on the results questionnaires and observations done by researcher with the respondents about Performance Civilian Government the Office of the urban village of the services of statement of No Capable In Village Pangkalan Lesung District Pangkalan Lesung Pelalawan regency said Just Good with the recapitulasion (48%). As for the factors that affect Performance Civilian Government the Office of the urban village of the service of statements of No Capable In Village Pangkalan Lesung. It is known that is still a lack of skills and competence the employees in the technology, other factors obstacles that is attitude of the employees in provides services and the low level of employees discipline especially from office hours. The results of research is expected to the future Government Village of Pangkalan Lesung in order to give the service is better to all levels of society and carry out their duties more as maximum possible, as well as can solve problems in the service is especially on the service of statements of No Capable.

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan perubahan dari Undang-Undang 32 Tahun 2004. Pelaksanaan otonomi daerah dititik beratkan pada pemerintahan kabupaten dan kota, penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah secara professional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemenfaatan sumberdaya nasional yang berkeadilan.

Kebijakan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah tersebut, membawa konsekuensi penting dalam penyelenggaraan pemerintah baik ditingkat pusat maupun di daerah. Semakin kritis tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik, semakin besar pula tanggung jawab dan beban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks tersebut. Apalagi masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga neraga dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Berdasarkan amanah UU Nomor 23 Tahun 2014 diatas, maka dapat diketahui bahwa kelurahan yang dulunya perangkat daerah, pada saat ini menjadi perangkat Kecamatan. Kelurahan menurut pasal pasal 229 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 adalah kelurahan dipimpin oleh seorang Kepala

Kelurahan yang di sebut Lurah selaku perangkat kecamatan dan bertanggungjawab kepada Camat.

Kemudian sebagaimana disebutkan pada pasal 1 ayat (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan yaitu : Kelurahan adalah bagian wilayah dari kecamatan sebagai perangkat kecamatan

Berdasarkan pasal 19 ayat (3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tersebut menyatakan Kelurahan dibentuk dengan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota sasuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan pada pasal 25 ayat (3) menjelaskan bahwa Kedudukan dan Tugas Lurah adalah:

- Sebagai perangkat Kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggarakan pemerintahan di wilayah Kelurahan yang dipimpin oleh Lurah
- 2) Lurah di bantu oleh perangkat Kelurahan untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh Camat.
- 3) Tugas Lurah meliputi:
 - a. Pelaksanaan kegiatan Pemerintahan Kelurahan;
 - b. Pelaksanaan Pemberdayaan masyarakat;
 - c. Pelaksanaan Pelayanan masyarakat;
 - d. Pemeliharaan ketentraman dann ketertiban umum;
 - e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
 - f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat;

g. Pelaksanaan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

Dari tugas lurah diatas, terlihat bahwa salah satu tugas lurah yaitu membarikan pelayanan kepada masyarakat dalam mewujudkan Good Governance, serta mewujudkan tujuan pembangunan nasional yang tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Republik Indonesia 1995.

Salah satu aspek penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya dan karena itulah pemerintah membentuk suatu sistem administrasi dan birokrasi dari pemerintahan tingkat yang tertinggi sampai ke pemerintahan tingkat yang terendah agar dapat memberikan pelayanan yang optimal dan tentunya yang terbaik bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayan masyarat/public service.

Kabupaten Pelalawan merupakan salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Riau. Dalam perkembangannya saat ini Kabupaten Pelalaan terdiri dari dua belas (12) Kecamatan, 14 Kelurahan dan 104 Desa, dengan luas wilayah Kabupaten Pelalawan 1.392.494 Ha atau 14,73 % dari luas wilayah Privinsi Riau (9.456.160 Ha) dan jumlah penduduk sebanyak 438.788 jiwa dengan jumlah masyarakat miskin 44.290 jiwa menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Pelalawan Riau.

Kecamatan Pangkalan Lesung merupakan salah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Pelalawan. Luas Wilayah Kecamatan Pangkalan Lesung 504,85 Km² yang membawahi sepuluh (10) kelurahan/Desa dengan jumlah penduduk 26.659 jiwa dengan jumlah penduduk miskin sebanyak 1.581 jiwa. Kecamatan Pangkalan

Lesung terdiri dari 10 kelurahan/Desa berdasarkan data Kecamatan pangkalan Lesung dalam angka Tahun 2018 yakni sebagai berikut:

- **Kelurahan Pangkalan Lesung,** luas 199,81 Km²
- Desa Genduang, luas 142,97 Km²
- Desa Rawang Sari, luas 10,72 Km²
- Desa Sari Makmur, luas 14,95 Km²
- Desa Mulia Subur, luas 8,44 Km²
- Desa Mayang Sari, luas 12,21 Km²
- Desa Sari Mulia, luas 16,98 Km²
- Desa Dusun Tua, luas 30,06 Km²
- Desa Tanjung Kuyo, luas 8,78 Km²
- Desa Pesaguan, luas 59,98 Km²

Kelurahan Pangkalan Lesung merupakan salah satu kelurahan/desa yang ada di Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. Dengan jumlah penduduk 9.056 jiwa dengan jumlah masyarakat miskin 124 kk/426 jiwa, yang terdiri dari tiga (3) lingkungan, tiga belas (13) rukun warga dan tiga puluh empat (34) rukun tetangga dengan luas wilayah 199.81 Km². dengan batas-batas wilayah Sebagai Berikut :

- Utara berbatas dengan desa pesaguan dan desa Dusun Tua
- Selatan berbatas dengan Kelurahan Ukui dan Desa air Mas
- Timur berbatas dengan Desa Mulia Subur dan Desa Sari Makmur
- Barat berbatas dengan desa Air Hitam.

Maka demikian alasan pemilihan lokasi di Kelurahan Pangkalan Lesung adalah kelurahan pangkalan lesung merupakan ibu kota kecamatan, dari keseluruhan Kelurahan/desa yang ada di Kecamatan Pangkalan lesung. Kelurahan Pangkalan Lesung memiliki wilayah dan jumlah penduduk lebih banyak dibanding desa-desa yang lain selain itu diketahui bahwa birokrasi pemerintahan dikelurahan pangkalan lesung dalam bekerja belum terlaksana secara optimal entah itu dari segi kinerja maupun kemampuannya.

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah. bahwa kedudukan, tugas pokok, dan susunan organisasi Kelurahan adalah sebagai berikut:

- 1. Kedudukan dan Tugas Pokok Kelurahan:
 - a. Kelurahan sebagai Perangkat daerah, memiliki wilayah kerja tertentu dipimpin oleh Lurah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Camat.
 - b. Lurah mempunyai tugas melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan
 Camat sesuai krakteristik wilayah dan kebutuhan Daerah serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan peraturan perundang undangan.
- 2. Susunan Organisasi Kelurahan terdiri dari:
 - a. Lurah
 - b. Sekretaris Lurah
 - c. Seksi Pemerintahan
 - d. Seksi Pembangunan

e. Seksi Pelayanan Umum

- f. Seksi Ketentraman dan Ketertiban
- g. Kelompok Jabatan Fungsional

 Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan teknis sesuai dengan bidang keahlian masing-masing.
- 3. Bagan Organisasi Kelurahan Adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran II dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Daerah ini.

Kelurahan Pangkalan Lesung saat ini di Pimpin oleh seorang Lurah dan di bantu oleh seorang Sekretaris Lurah dan 13 (Tiga belas) orang Tenaga Fungsional Umum yang tediri dari (satu) orang pegawai negeri, 11 (Sebelas) orang Pegawai Tidak Tetap, dan 1 (satu) Orang tenaga suka rela.

Adapun keadaan pegawai di kantor Lurah Pangkalan Lesung dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel I.1. Jumlah Pegawai Di Kantor Lurah Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung.

No	NAMA/TTL	Jabatan	Pendidikan	Ket
1	ASMAINI, SE Pkl. Lesung,06-05-1979	Lurah	S-I	PNS
2	EKO SUSILO, ST Magelang, 08–01-1981	Seklur	S-I	PNS
3	RAISDAR Pkl. Lesung, 25-10-1971	Seksi Pelayanan Umum	SMA	PTT
4	ARMALIS, SH Pkl Lesung, 06-0801981	Seksi kesejahtraan sosial	S-I	PTT
5	SUKARIANDIS,SE Pkl Lesung, 16-10-1990	Seksi pemerintah dan ketertiban	S-I	PTT
6	DARNIIS Pkl. Lesung, 05-09-1983	Fungsional umum	SMA	PTT

7	ASI YULIZAR	Fungsional umum	Madrasyah	PTT
,	Pkl Lesung, 06-04-1994		Aliyah	
8	ELVI YANTI	Fungsional umum	SMA	PTT
0	PkL Lesung, 03-02-1990		SWIA	
9	ABD GAPUR, SH	Fungsional umum	S-I	PTT
9	Equator, 07-08-1989		3-1	
	NURHALIMAH, S.Pd	Fungsional umum		PTT
10	Bagan Sinembah,	THE STATE OF THE S	S-I	
	18-10-1990			
11	SUHERLY	Fungsional umum	SD	PTT
11	Pkl Lesung, 07-07-1982	ITAS ISLAMA	SD	
12	NOVA ELPERA, SKM	Fungsional umum	S 1	PTT
12	Pkl Lesung, 19-09-1994	The second second	3 1	
13	Pri anugrah,	Fungsional umum	SMA	PPT
13			DIVITY	
14	RUSMAN	Tks	SMA	Tks
	Pkl Lesung, 14-06-1973		DIVIA	
15				
G 1	V . I I D 1 1	1 2010		1

Sumber: Kantor Lurah Pangkalan Lesung 2019

Dapat dilihat dari jumlah pegawai Kelurahan Pangkalan Lesung diatas bahwa lebih dari 50 % Perangkat Kelurahan Pangkalan Lesung yang ada disana non PNS selain Lurah dan Seretaris Lurah.

Namun jika dilihat dari jumlah pegawai yang ada di kantor Lurah Pangkalan Lesung memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi serta memiliki jumlah pegawai yang memadai dan bila melihat dari data diatas sudah sewajarnya memiliki tingkat pemikiran yang matang dalam bekerja, sehingga bisa menghasilkan kinerja yang baik pula.

Adapun Alur Standar Operasional (SOP) Pelayanan Administrasi yang terdapat di Kantor Lurah Pangkalan Lesung, sebanyak dua belas (12) jenis yaitu berdasarkan Peraturan Daerah (Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 10 Tahun 2016) Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Rincian Tugas, Fungsi Dan Tata kerja Kelurahan antara lain :

Tabel I.2. Standar Operasional Pelayanan SOP Di Kantor Kelurahan Pangkalan Lesung.

No	Kegiatan/ jenis pelayanan	Penyusunan SOP Pelayanan Kantor Lurah Pangkalan Lesung
1	Penerbitan SKGR	1 Minggu
2	Penerbitan SKRKT	1 Minggu
3	Penerbitan Surat Keterangan Ahli waris	1 Hari
4	Penerbitan Surat Ket.Usaha	120 Menit
5	Penerbitan Surat Ket. Tidak Mampu	60 <mark>Men</mark> it
6	Penerbitan Surat Berkelakuan	MAU
	Baik(Skbb/Skck)	
7	Surat masuk	1 <mark>Ja</mark> m
8	Surat Keluar	
9	Rekomendasi IMB/SIUP/SITU	
10	Surat Pengantar Nikah	1 hari
11	Rekomendasi Izin Keramaian	
12	Surat Keterangan Lainnya	

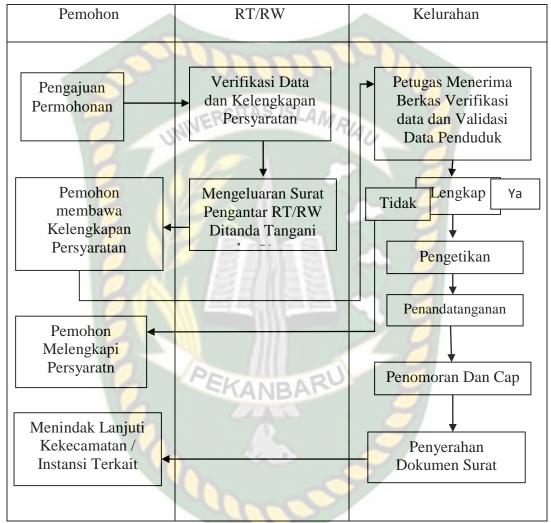
Sumber: Kantor Lurah Pangkalan lesung 2019, Data prasurvey.

Prosedur dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Pangkalan Lesung yakni seperti berikut :

- 1. Syarat pengajuan SKTM
 - a. Surat Keterangan dari RT/RW
 - b. Fhotocopy KK yang dilegalisir
 - c. Fhotocopy KTP yang dilegalisir
 - d. Terdaftar dalam Program Jamkesmas dan Data Base Rumah Tangga Miskin.
- 2. Lama waktu penyelesaian
 - a. Waktu penyelesaian pelayanan sejak persyaratan dimasukkan sampai produk atau hasil pelayanan diberikan kepada pemohon 1-2 jam.

3. Prosedur pengajuan.

Gambar. I.1. Prosedur Pelayanan yang ada di Kantor Lurah Pangkalan Lesung



Sumber: Kantor Lurah Pangkalan Lesung

4. Besar biaya pembuatan SKTM adalah tanpa biaya.

SKTM ini bersifat pengantar lurah yang diketahui oleh camat yang digunakan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasinya, seperti mendapatkan beasiswa, pelayanan dirumah sakit serta kebutuhan lainnya yang dapat mempermudah masyarakat kurang mampu tersebut.

Masih tingginya angka kemiskinan di Indonesia membuat masyarakat yang kurang mampu mengajukan permohanan untuk menerbitkan Surat Keterangan Tidak Mampu dengan harapan kebutuhan hidup mereka akan lebih dipermudah dengan penerbitan surat tersebut.

Masyarakat miskin adalah suatu kondisi dimana fisik masyarakat yang tidak memiliki akses ke sarana dan prasarana lingkungan yang memadai, dengan kualitas pemukiman dan perumahan yang jauh dibawah standar kelayakan serta mata pencarian yang tidak menentu yang mencakup seluruh multidemensi, yaitu demensi politik, demensi sosial, demensi lingkungan dan dimensi ekonomi. Pemerintahan kelurahan hendaknya memiliki pelayanan dan sumber daya manusia yang berkualitas dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan terutama dalam pelayanan surat keterangan tidak mampu.

Tingkat kemiskinan antara satu negara lain berbeda maka Badan Pusat Statistik Nasional mendefenisikan kemiskinan dengan membuat kriteria berdasarkan pertimbangan pengangguran dan rendahnya pengasilan masyarkat. Adapun kriteria masyarakat Miskin atau Kurang Mampu menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Tahun 2018 secara garis besar sebagai berikut:

1. Tempat tinggal tidak layak huni, yakni :

- luas lantai bangunan tempat tinggal kurang dari 8m² per orang.
- jenis lantai tempat tinggal terbuat dari tanah, bambu, dan kayu murahan.
- jenis dinding bambu, rumbia, kayu berkualitas rendah dan tembok tanpa diplester.

2. Penghasilan rendah dan tidak tetap, seperti :

- Sumber penghasilan kepala rumah tangga adalah bertani dengan luas lahan 500m², buruh tani, nelayan, buruh bangunan, buruh perkebunan atau pekerjaan lainnya dengan pendapatan dibawah Rp. 600.000, per bulan.
- 3. Pendidikan Tertinggi kepala rumah tangga, yakni:
 - Tidak sekolah/ tidak tamat sd/ tamat sd.
- 4. Anggota rumah tangga pengangguran, yaitu:
 - Tidak memiliki perkerjaan
 - Pekerjaan tidak menetap
 - Tinggal sebatang kara
- 5. Fasilitas Mandi Cuci Kakus belum memadai, seperti :
 - MCKnya masih di sumur atau sungai atau aliran air tidak terlindung
- 6. Hanya sanggup makan sebanyak satu atau dua kali sehari, misalnya :
 - hanya mengonsumsi danging/susu/ayam satu kali dalam seminggu.
- 7. Tidak sanggup membayar biaya pengomatan di puskesmas atau poliklinik
- 8. Sumber penerangan rumah tangga tidak menggunakan listrik masih menggunakan alat penerangan sederhana seadanya saja.
- 9. Tidak memiliki asset dan harta berharga, misalnya:
 - tidak memiliki tabungan atau barang yang mudah di jual dengan minimal
 Rp. 500. 000, seperti sepeda motor kredit, atau non kredit, emas, ternak,
 kapal motor atau barang modal lainnya.

Berikut dapat dilihat dari jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan pangkalan lesung Kecamatan pangkalan lesung Kabupaten Pelalawan selama tiga tahun sebumnya yakni sebagai berikut:

Tabel I.4. Masyarakat Yang Mengurus SKTM Selama Tiga Tahun Terakhir.

No	Tahun	Mastarakat mengurus SKTM	Keterangan Untuk Pendidikan	Keterangan untuk berobat
1	2016	203	98 orang	105 Orang
2	2017	125	51 orang	74 Orang
3	2018	148	81 orang	67 orang

Sumber: Kantor Lurah Pangkalan Lesung 2019

Maka dari tabel diatas peneliti tertarik untuk memfokuskan lebih dalam penelitian ini pada tahun 2018 dengan jumlah 148 orang yang mengurus surat keterangan tidak mampu, 81 orang mengurus untuk keperluan pendidikan dan 67 orang mengurus untuk kesehatan.

Dalam pelayanan pengurusan surat keterangan tidak mampu tersebut diketahui tidak diikuti oleh kualitas kinerja pelayanan yang baik, kenyataan yang terdapat dilapangan menunjukan bahwa masalah kinerja pegawai dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum telaksana dengan maksimal. Masih ada masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu tidak sasuai dengan kriteria masyarakat miskin.

Pemerintahan Kelurahan Pangkalan Lesung seolah membiarkan apa yang terjadi, peneliti menjumpai dalam memberikan pelayanan ketika masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu tersebut merupakan kenalan atau

keluarga maka pegawai tersebut menyebutkan persyaratannya hanya perlu membawa Fhotocopy KK saja, tentu hal tersebut tidak sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan yang ada di kantor lurah Pangkalan Lesung seperti yang telah peneliti paparkan diatas.

Kinerja merupakan hal yang sangat di butuhkan oleh setiap anggota organisasi termasuk pada Kantor Lurah Pangkalan Lesung. Kinerja dapat dijadikan suatu ukuran keberhasilan suatu organisasi. Dengan begitu kelurahan harus melaksanakan tugas dan fungsinnya sesuai dengan apa yang menjadi harapan masyarakatnya, membela kepentingan dan memperdulikan rasa keadilan serta bertanggung jawab secara moral kepada masyarakat agar dapat mengoptimalisasikan kinerja para pegawai terutama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Perjuangan untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik bukanlah suatu yang mudah untuk dilakukan bagi aparatur pemerintah, dan masyarakat hendaknya perlu menuntut hak mereka sehingga akan mendapatkan pelayanan yang memuaskan akan tetapi hal tersebut tidak akan pernah terwujud, apabila aparatur pemerintah belum bisa melakukan pelayanan dengan baik dan maksimal yang tentunya memprioritaskan masyaratnya sebagai hal yang paling utama dalam birokrasi tanpa pandang bulu.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih ditemui adanya sikap dan prilaku aparat yang kurang kepeduliannya dan serta keramahan dalam berkomuniksi dengan masyarakat. Sikap seperti ini juga akan menimbulkan ketidakadilan dalam proses pemberian layanan kepada masyarakat, karena petugas

akan melayani dengan cepat dan tidak berbelit-belit apabila warga tersebut sudah kenal atau kerena berbagai halnya dan juga prilaku Aparat yang tidak mendukung cepatnya proses pelayanan adalah ketidaktaatan terhadap peraturan tentang jam masuk dan pulang kantor atau datang dan pulang tidak sesuai waktunya.

Pelayanan aparatur di Kantor Lurah Pangkalan Lesung berlangsung dari pukul 08.00-14.30 WIB. Namun aparat yang bertugas sering mangkir dari jam kerja bahkan sering menunda pekerjaan yang pada akhirnya pelayanan masyarakat menjadi tidak efektif dan pelaksanaan tugas tidak produktif. Penguasaaan tugas yaitu kurangnya kemampuan dan keterampilan teknis pegawai kantor Lurah Pangkalan Lesung dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan masyarakat,sehingga seringkali terjadi kesalahan.

Dari hasil pengamatan peneliti dilapangan diketahui bahwa Kinerja Pegawai Kantor Lurah dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kantor Lurah Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan belum terlaksana dengan maksimal, hal tersebut dapat dilihat dari fenomena dibawah ini:

- Dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Pangkalan Lesung, sebagian besar masyarakat yang mengurus tidak memenuhi kreteria masyarakat miskin atau masyarakat kurang mampu.
- Terbatasnya kompetensi atau kemampuan kinerja pegawai Kantor Lurah Pangkalan Lesung dalam melaksanakan tugasnya sehingga seringkali ditemui kesalahan-kesalahan dalam pelayanan.

- 3. Adanya sikap petugas yang tidak ramah dan kurang peduli dalam memberikan pelayanan dan terkesan mempersulit masyarakat apalagi jika masyarakat itu orang yang tidak dikenal atau pendatang.
- 4. Serta ditemui adanya pegawai tidak disiplin datang terlambat atau pulang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan bahkan jarang ada di tempat saat bertugas.

Fenomena-fenomena diatas menunjukan bahwa pihak kelurahan belum maksimal dalam melaksanakan kinerja pelayanan. Sehingga penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian ini lebih jauh, dengan mengemukakan judul :"Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka demikian dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :"Bagaimana Hasil Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan? ".

PEKANBARU

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

- 1. Tujuan Penelitian ini adalah:
- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan hasil dari Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

- b. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.
- 2. Kegunaan Penelitian adalah;
- a. Kegunaan Teoritis

Bahwa dari hasil penelitian ini diharapkan sebagai pengantar ilmu pemerintahan.

b. Kegunaan Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi peneliti selanjutnya yang berkeinginan mengadakan penelitian dalam hal yang sama atau yang ingin melanjutkan penelitian ini ditempat atau daerah lainnya.

c. Kegunaan Praktis

Bahwa dari hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi bagi pemerintahan Kelurahan Pangkalan Lesung dalam merencanakan dan merumuskan kebijakan, khususnya tentang pelayanan kepada masyarakat dimasa mendatang.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA FIKIR

A. Studi Kepustakaan

Sebagai kerangka acuan berfikir dalam memecahkan masalah pokok yang diajukan dalam penelitian ini penulis akan memaparkan konsep-konsep atau teoriteori untuk memecahkan masalah yang dikemukakan di atas.

Untuk memperjelas konsep pada penelitian ini, maka penulis merangkaikan beberapa pendapat para ahli sesuai dengan tujuan penelitian. Teori-teori yang digunakan merupakan rangkaian penelitian yang akan disandingkan pada permasalahan untuk memperoleh hasil yang baik dan jelas.

1. Konsep Pemerintah dan Pemerintahan

Apabila ditinjau dari defenisi pemerintah yang dikemukakan oleh (Syafiie,2005;20) bahwa pemerintah berasal dari kata pemerintah, yang paling sedikit "perintah" tersebut memiliki dua unsur yaitu : ada dua pihak yang terkandung kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memiliki kewenangan, dan pihak yang diperintah untuk memiliki ketaatan.

Sedangkan menurut Budiarjo (2003:2) berpendapat bahwa pemerintah adalah segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan dasar negara. Rakyat atau penduduk dan wilayah di suatu negara memiliki tujuan mewujudakan negara berdasarkan konsep dasar negara tersebut.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintah atau pemerintahan mengandung dua unsur yang memerintah dan yang diperintah, dalam hal ini yang memerintah memiliki kewenangan untuk memerintah serta memiliki suatu wadah yang sengaja dibentuk untuk menjalankan kewenangan memerintah dan yang diperintah harus menaati segala perintah serta aturan yang telah dibuat ujntuk tercapainya tujuan yang telah di tetapkan.

Pemerintah yakni sebagai badan yang penting dalam rangka pemerintahannya, pemerintah pasti memperhatikan pula ketentraman dan ketertiban umum, tuntunan dan harapan serta pendapat rakyat, kebutuhan dan kepentingan masyarakat, pengaruh-pengaruh lingkungan, peraturan-peraturan, komunikasi peran serta seluruh lapisan masyarakat dan legitimasi. (Soemandar dalam Syafiie, 2011:8).

Pemerintah yang baik adalah pemerintah yang menghormati kedulatan rakyat, yang adil dan memiliki beberapa tugas pokok mencakup beberapa hal sebagai berikut :

- 1) Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah dara Indonesia,
- 2) Memajukan kesejahteraan umum,
- 3) Mencerdaskan kehudupan bangsa,
- 4) Melaksanakan ketertiban umum, perdamaian abadi dan keadilan sosial (Sedarmayanti, 2004 : 9).

Masih menurut Sadarmayanti, (2004:3). Pemerintah atau Government adalah lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintahan negara, negara

bagian atau negara kota dan sebagainya. Sedangkan kepemerintahan atau Governance adalah tindakan dari kegiatan dari kegiatan penyelenggaraan pemerintahan.

pemerintahan dalam menjalankan fungsinya harus dapat menciptakan environment dan makanisme perpolitikan serta hukum dalam era desentralisasi secara kondusif. Fungsi pemerintah dalam paradigm baru lebih cepat memicu kemajuan seperti steering, fasilitas, motivasi pemberdayaan (enabling/emporwerning), regulasi, preventing sebagai antisipasi dalam lingkup pendayagunaan aparatur negara, (Sedarmayanti, 2004:332).

Secara umum tugas-tugas pokok pemerintah menurut Rasyid (2002:14) antara lain sebagai berikut :

- a. Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan didalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah atau mengancam integritas negara melalui cara-cara kekerasan.
- b. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontok-gontokan diantarawarga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi didalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
- c. Menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatar belakangi keadaan mereka.

- d. Melakukan perkerjaan umum dan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non-pemerintah, atau yang akan lebih terlaksana.
- e. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
- f. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas.
- g. Menerapkan kebijakan untuk memelihara sumberdaya alam lingkungan,

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintah merupakan segala sesuatu yang berlangsung dalam kehidupan bermasyarakat yaitu hubungan antara manusia dengan setiap kelompok termasuk dalam keluarga, masyarakat sebagai suatu gabungan dari sintem sosial, akan senantiasa menyangkut dengan unsur-unsur pemenuhan kebutuhan dasar manusia seperti keselamatan, istirahat, pakain, dan minuman.

Dalam pemenuhan kebutuhan dasar itu, manusia perlu bekerja sama dan berkelompok dengan orang lain dan bagian kebutuhan sekunder maka diperlukan bahasa untuk berkomunikasi menurut makna yang disepakati bersama, dan institusi sosial yang berlaku sebagai control dalam aktivitas dan mengembangkan masyarakat.

Selanjutnya menurut Awang dan Mendra Wijaya (2012 : 6) mengatakan pemerintahan adalah sebuah badan yang menetapkan dan melaksanakan kebijakan publik, dan gerakan kekuasaan eksekutif, politik dan berdaulat melalui adat istiadat, institusi, dan hukum dalam sebuah negara. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa pemerintah adalah badan atau lembaga yang menetapkan dan

melaksanakan tugas dan fungsinya berdasarkan kebijakan publik untuk mencapai tujuan negara.

Pemerintahan adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan civil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemeintahan, setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan harapan yang diperintah. (Awang dan Mendra Wijaya, 2012 : 6).

Untuk melihat melihat ruang lingkup ilmu pemerintahan terdiri dari:

- a) Yang diperintah
- b) Tuntutan yang diperintah (jasa public dan layanan civil)
- c) Pemerintah
- d) Kewenangan, kewajiban, dan tanggung jawab pemerinta
- e) Hubungan pemerintah
- f) Pemerintah yang bagaimana yang dianggap mampu menggunakan kewenangan, menunaikan kewajiban dan memenuhi tanggung jawab.
- g) Bagaimana membentuk pemerintah yang demikian itu bagaimana pemerintah menggunakan kewenangan, menunaikan kewajiban dan memenuhi tanggung jawab.
- h) Bagaimana supaya kinerja pemerintah sesuai dengan tuntutan yang diperintah dan perubahan zaman. (Ndraha, 2011 : 7).

Ndraha dalam Labolo (2013 : 34) pemerintah memiliki dua fungsi dasar, yaitu fungsi primer atau fungsi pelayanan, dan fungsi skunder atau fungsi

pemberdayaan. Sementara Rasyid dalam Labolo (2013:34) fungsi-fungsi pemerintahan ialah jenis tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam mencapai tujuan, dalam menjalankan roda pemerintahan, pemerintah memiliki tiga (3) fungsi yaitu;

- 1) Fungsi pengaturan, fungsi pengaturan ini dilakukan pemerintah dengan membuat peraturan Perundang-undangan yang akan mengatur hubungan dalam masyarakat. Karena menghendaki adanya aturan dan tataan yang disepakati oleh semua pihak, dalam hal ini pemerintah adalah hak yang dapat melakukan, menerapkan peraturan, dan memberikan sanksi bagi yang melanggarnya.
- 2) Fungsi pemberdayaan, dalam fungsi ini pemerintah di bebani kewajiban untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam kegiatan pembangunan pemerintahan.
- 3) Fungsi pelayanan, merupakan fungsi yang diharapkan pemerintah akan dapat mewujudkan kehidupan yang lebih baik bagi rakyatnya.

Karena pemerintahan adalah sebuah sistem multiproses yang bertujuan untuk memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan jasa publik dan pelayanan civil. Yang diperintah adalah konsumen produk-produk pemerintahan, penanggung dampak negatif pembangunan, pembayar resiko mismanajemen negara, pemikul biaya sosial kegiatan para politisi, kambing hitam para penguasa, korban upacara ritual kemenagan elit dalam mempertahankan kepentingannya dan pembayar biaya penyelenggaraan negara serta gaji pemerintah.

2. Konsep Kebijakan Publik

Dunn menyatakn perumusan kebijakan adalah suatu informasi yang relevan dengan kebijakan guna dimanfaatkan pada tingkat politik dalam rangka pemecahan suatu masalah. Adapun indikasi dari pada perumusan kebijakan ini adalah :

- a. Pengelolaan informasi, adalah usaha yang dilakukan oleh setiap badan atau instansi yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam pembuatan suatu kebijakan.
- b. Penetapan alternatif, merupakan penilaian yang diperoleh dari beberapa usualan yang ada.
- c. Penerapan sarana keputusan, mengguankan berbagai potensi yang di miliki badan/instansi tersebut sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan.
- d. Penilaian terhadap isi kebijakan, melakukan tindakan evaluasi yang dilakukan oleh pembuat kebijakan, Dunn (2003;105)

Kebijkan berasal dari terjemahan kata policy, yang mempunyai arti sebagian pilihan terbaik dalam batas-batas kompetensi actor dan lembaga yang bersangkutan dan secara formal mengikat, Ndraha (2011:492-499).

Ndraha menjelaskan (2011:498) kebijakan adalah pemerintah sebagai pilihan terbaik untuk memproses nilai pemerintahan yang bersumber pada kearifan pemerintahan dan mengikat secara formal, etik, dan moral, diarahkan guna menepati pertanggungjawaban aktor pemerintah dalam lingkungan pemerintahan.

Wibawa (2011:3) Menyebutkan kebijakan publik adalah serangkaian instruksi dari para pembuat keputusan kepada para pelaksana yang menjelaskan cara cara mencapai suatu tujuan.

Kebijakan publik dalam praktik ketatanegaran dan pemerintahan pada dasarnya terbagi dalam tiga prinsip yaitu : pertama dalam konteks bagimana kebijakan merumuskan kebijakan publik (formulasi kebijakan), kedua bagimana kebijakan publik tersebut diimplementasikan dan ketiga bagiamana kebijakan publik tersebut dievaluasi, Nugroho (2004:100). Selain pernyataan diatas Nugroho juga menyebutkan kebijakan publik adalah kebijakan yang mengatur kehidupan bersama atau kehidupan publik, bukan kehidupan pribadi atau golongan melainkan semua masalah yang menyangkut bersama dan sejumlah masyarakat didaerah.

Secara umum kebijakan dapat dikatakan sebagai rumusan pemerintahan yang menjadi pedoman tingkah laku guna mengatasi masalah publik yang mempunyai tujuan, rencana dan program yang akan dilakukan secara jelas, Koryati (2005:7)

Dalam mengukur pelaksanaan kebijakan tersebut Hugo Helgo (dalam N.Dunn 2003:29) menyebutkan kebijakan sebagian suatu tindakan yang bermaksud untuk mencapai tujuan (a course of action intended to accomplish some end). Definisi Helgo ini selanjutnya di uraikan oleh Charles Jones dalam kaitan dengan beberapa isi ukuran kebijakan yaitu:

- a. Tujuan yaitu tujuan tertentu yang dikehendaki untuk dicapai.
- b. Renacana atau proposal yaitu alat atau cara untuk mencapai tujuan.

- c. Program atau cara tertentu untuk mendapatkan persetujuan atau pengesahan untuk mencapai tujuan.
- d. Dampak (effect) yaitu yang ditimbulkan dari suatu program dalam masyarakat.

3. Konsep Implementasi kebijakan

Implemantasi kebijakan yang diungkapkan oleh Van Meter dan Van Horn (1975) dalam Agustiono (2008:195) adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan.

Esensi utama dari implementasi kebijakan adalah memahami apa yang seharusnya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuska. Pemahaman tersebut mencakup usaha untuk mengadministrasikan dan menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Pendapat lainya dikemukankan oleh Lester dan Stewart dalam Agustino (2008:196) menyebutkan bahwa Implementasi kebijakan sebagai tahap penyelenggraan kebijakan segera setelah ditetapkan menjadi undang-undang. Dalam pandangan luas implementasi kebijakan diartikan sebagai pengadministarikan undang-undang yang berkerja secara bersama-sama untuk mencapai tujuan dan dampak yang diupayakan oleh kebijakan tersebut.

Selain itu Daniel A.Mazmanian dan Paul A. Sabatier, 1979 dalam Abdul Wahab (2012:135) mengatakan implementasi yaitu memahami apa yang

senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan faktor perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian dan kegiatan yang timbuh sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan publik mencakup baik usaha untuk mengadministrasikannya maupun hal yang menimbulkan akibat atau dampak pada masyarakat maupun kejadian-kejadian.

Implementasi kebijakan yakni suatu proses, output, dan outcome yang didalamnya mencakup keterlibatan berbagai macam aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang dilakukan agar kebijakan yang telah ditetapkan mempunyai akibat yaitu tercapainya tujuan kebijakan.

4. Konsep Evaluasi

Evaluasi merupakan suatu proses yang mendasarkan diri pada disiplin ketat dan tahapan waktu. Maka untuk dapat mengetahui hasil dari kegiatan atau program yang telah direncanakan dengan evaluasi dapat diketahui hambatan atau kendala yang terjadi dari suatu kegiatan. (Nurcholis, 2005 : 169).

Nurcholis juga mengatakan bahwa evaluasi kebijakan adalah penilaian secara menyeluruh yang menyangkut input ,proses ,outputs, dan outcomes dari kebijakan pemerintah daerah (menurut Nurcholis, 2007 : 274). Evaluasi adalah proses yang mendasarkan diri pada disiplin yang ketat tahapan waktu, Menurutnya evaluasi membutuhkan sebuah penilaian yaitu ;

 Input, yakni masukan yang diperlukan untuk menjalankan sebuah kebijakan.

- Outputs, yaitu hasil dari pelaksanaan kebijakan. Apakah suatu pelaksanaan kebijakan menghasilkan produk sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
- 4) Outcomes, apakah suatu kebijakan berdampak nyata terhadap kelompok sasaran sesuai dengan tujuan kebijakan.

Penilaian yang dimaksud Nurcholis adalah penilaian secara menyeluruh terhadap suatu kebijakan, penilaian tersebut meliputi masukan awal yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kebijakan, proses pelaksanaan kebijakan, hasil kebijakan sesuai dengan dampak yang ditimbulkan.

Evaluasi merupakan tahap akhir dalam proses kebijakan. Mardikanto (2013:275) evaluasi sebagai suatu kegiatan, sebenarnya merupakan proses untuk mengetahui dan memahami serta memberikan penilaian terhadap suatu keadaan, melalui kegiatan pengumpulan data atau fakta dan membandingkan dengan ukuran serta cara pengukuran tertentu yang telah ditetapkan.

Sedangkan Ndraha (2011:201), menjelaskan evaluasi adalah proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisis hasilnya. Selanjutnya Ndraha (2011: 202) menjelaskan ada beberapa model evaluasi tiga diantaranya sebagai berikut:

a. Model **Before-After**, yakni perbandingan antara sebelum dan sesudah suatu tindakan (prilaku, treatman). Tolak ukurnya adalah **before.**

- Model Das Sollen- Das Seln, perbandingan antara seharusnya dengan yang senyatanya. Tolak ukurnya yaitu Das Sollen.
- c. Model **Kelompok Kontrol-Kelompok Tes,** perbandingan antara kelompok control (tanpa perlakuan) dengan kelompok tes (diberi perlakuan. Tolak ukurnya adalah **kelompok control.**

Adapun evaluasi dengan menggunakan tipe sistematis atau sering disebut dengan evaluasi ilmiah yaitu evaluasi yang mempunyai kemampuan lebih untuk menjalakan evaluasi kebijakan debandingkan dengan tipe evaluasi lainnya, (Winarno 2007: 230).

Dalam bukunya Winarno (2007:230) mengatakan ada beberapa langka dalam evaluasi kebijakan, yaitu :

- 1) Mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi,
- 2) Analisis terhadap masalah,
- 3) Deskripsi dan standarisasi kegiatan,
- 4) Pengukuran terhadap tingkat perubahan yang terjadi,
- 5) menentukan apakah perubahan yang diamati merupakan akibat dari kegiatan tersebut atau karena penyebab yang lain,
- 6) beberapa indikator untuk menentukan keberadaan suatu dampak.

Evaluasi dimaksud untuk melihat dan mengukur tindakan kinerja pelaksanaan suatu kebijakan publik yang latar belakang dan alasan-alasan diambilnya suatu kebijakan, tujuan dan kinerja yang dikembangkan dan dilaksanakan serta digunakan untuk menilai sejauh mana ke efektifan kebijakan publik dan sejauh mana tujuan dicapai.

Ada tiga unsur penting dalam proses evaluasi yaitu:

- a. Adanya program atau kebijakan yang dilakukan
- Adanya target group yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan menerima manfaat dari program tersebut.
- c. Adanya unsur pelaksanaan baik organisasi maupun perorangan. Syukur dalam Maryadi (2005:79)

Evaluasi merupakan sebuah proses penilaian dan pengungkapan masalah implementasi kebijakan untuk memberi umoan balik bagi peningkatan kualitas kinerja, baik dari sisi efesiensi maupun efektifitas suatu program atau kegiatan, Nugroho (2011:51). Selanjutnya menurut Tangkilisan (2003:28), walaupun pengukuran evaluasi itu bervariasi secara umum evaluasi kebijakan mengacu pada empat indikator pokok yaitu input, process, outputs, dan outcomes. Indikator input memfokuskan pada penilaian sumberdaya pendukung dan bahan-bahan dasar yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan.

Sedangkan standar yang digunakan untuk mengevaluasi suatu kegiatan tertentu yakni terdiri dari tiga aspek utama (Umar, 2002:40) yaitu ;

a) Utility (manfaat)

Hasil evakuasi hendaknya bermanfaat bagi manajemen untuk pengambilan keputusan atas program yang sedang dilaksanakan.

- b) Accuracy (akurat)
 - Informasi atas hasil evaluasi hendaklah memiliki tingkat ketepatan yang tinggi.
- c) Feasibility (layak)

Proses evaluasi yang dirancang dapat dilaksanakan secara layak.

5. Konsep Kinerja

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat, tercapainya tujuan organisasi tidak lepas dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. Tercapainya kinerja yang maksimal tidak akan terlepas dari peran pimpinan birokrasi dalam memotivasi bawahannya dalam melaksanakan pekerjaan secara efesien dan efektif.

a. Pengertian Kinerja

Ada berbagai pendapat tentang tentang kinerja, seperti dikemukankan oleh Rue Dan Byars (dalam Pasolong 2015:197), mengatakan bahwa kinerja adalah sebagai tingkat pencapaian hasil.

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. (Menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia LAN-RI, 1999:3 (dalam Pasolong 2015: 197). konsep kinerja yang dikemukakan LAN-RI lebih mengarah kepada acuan kinerja suatu organisasi publikyang cukup

relevan sesuai dengan strategi organisasi yakni dengan misi dan visi yang lain yang ingin dicapai.

Sinambela (2006:136) menyebutkan kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Mangkunegara 2002:67 (dalam Pasolong, 2015;197) juga mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Selanjutnya Nasucha 2004:108 (dalam Pasolong 2015: 205), mengemukakan bahwa ada lima dasar yang bisa dijadikan indikator kinerja sector publik antara lain :

- a) Pelayanan, menunjukan seberapa besar pelayanan yang diberikan
- b) Ekonomi, apakah biaya yang digunakan lebih murah dari pada yang direncanakan
- c) Efesien, me<mark>nunj</mark>ukan perbandingan hasil yang dicapai dengan pengeluaran
- d) Efektifitas, perbandingan hasil seharusnya dengan hasil yang dicapai
- e) Equality, tingkat keadilan potensial dari kebijakan yang dihasilkan.

Kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan, dikatakan bahwa pelaksanaan pekerjaan ditentukan oleh ineraksi antara kemampuan dan motivasi. menurut (Gibson, 1990:40. dalam Pasolong 2015: 197).

Ada enam indikator dalam kinerja birokrasi menurut Abidin, 2006:136 seperti :

1) Kesediaan fasilitas publik disetiap unit wilayah (desa-kota).

- 2) Ketersediaan pelayanan prima, pelayanan diberikan untuk memuaskan masyarakat yang dilayani, kualitas layanan memuaskan, terjangkau dekat dengan rakyat, mudah dan murah.
- 3) Keterkaitan antara berbagai kepentingan unit (wilayah), sector dan antara sentra produksi dengan pasar dalam negeri berdasarkan pada orientasi ekspor seperti selama ini dijadikan prioritas sudah harus diubah prioritasnya dengan pengembangan pasar dalam negeri.
- 4) Kelestarian lingkungan, ukuran yang dipakai ialah tingkat kerusakan lingkungan tercermin pada rendahnya tingkat populasi udara, air bersih dan keteraturan lalu lintas dan bangunan.
- 5) Kelestarian birokrasi. kelanjutan fungsi dan berkembangnya ketiga aspek birokrasi menjadi ukuran kelestarian brokrasi.
- 6) Berfungsinya kota sebagai pusat pendongkrak, hubungan antara kota dan daerah sekitar harus sedemikian rupa sehingga terwujud keterpaduan dan saling menunjang antara kota dan daerah pedesaab sekitarnya. Fungsi ini tercermin pada keberadaan infrastruktur tranfoetasi, informasi dan fasilitas lainnya.

Menpan Nomor 81 Tahun 1995, (dalam Pasolong 2015:206). Dalam konteks kinerja birokrasi pelayanan publik menyebutkan ada beberapa indikator penunjang yakni sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan,
- 2) Kejelasan,
- 3) Kepastian,

- 4) Keamanan,
- 5) Keterbukaan,
- 6) Efesiensi,
- 7) Ekonomis,
- 8) dan Keadilan yang merata.

b. Kinerja Organisasi

Nasucha (dalam pasolong 2015:198), menjelaskan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif. kinerja mempunyai beberapa elemen :

- 1) Hasil kerja yang dicapai secara individual atau secara institusi, berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau kelompok.
- 2) Dalam meleksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggungjawab, dimaksudkan orang atau lembaga yang di berikan hak dan kekuasaan dapat ditindak lanjuti sehingga perkerjaannya dilakukan dengan baik.
- 3) Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, agar dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga dituntut harus mengikuti aturan yang ditetapkan.

Kinerja organisasi merupakan efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui

usaha-usaha sistematik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif. Menurut Atmosudirdjo, (dalam Pasolong 2015:198).

6. Konsep Pelayanan

Pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan karena itu merupakan proses yang berlangsung terus menerus. Pelaksanaan pelayanan diukur, serta bisa diterapkan standar baik dan buruknya. Dengan adanya standar sehingga dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan supaya hasil akhir memuaskan pada pokok-pokok yang dilayani.

Pelayanan dan Pengabdian merupakan suatu kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mendahulukan kewajiban dari pada hak, pelyanan dan pengabdian memberikan kesedian rela berkorban untuk negara dan mastarakat. Hal ini perlu dipegang teguh dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara materil dan spiritual yang kemudian memperlancar urusan pemerintahan dan pembangunan.

Arti Pelayanan menurut Toha (dalam Sedarmayanti, 2004 : 84) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Pelayanan prima harus menjadi komitmen organisasi birokrasi pemerintah. Komitmen organisasi bermakna keberpihakan birokrasi pemerintah harus berada di pihak masyarakat, melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang atau masyarakat dengan memperhatikan akuntabilitas pelayanan (Monalisa, 2010) yakni :

- a) Ketelitian
- b) Profesionalitas
- c) Kelengkapan sarana dan prasarana
- d) Kejelasan kebijakan
- e) Pekerjaan yang sesuai dengan standar
- f) Kompensasi yang sesuai
- g) Makanisme kerja.

Pada dasarnya pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Moenir (dalam Pasolong, 2007 : 128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung menurut Barata (2004 : 4) pelayanan yang baik mengandung empat (4) unsur meliputi :

- 1) Cepat, yaitu pelayanan yang diberikan tepat waktu.
- 2) Tepat, pelayanan diberikan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
- 3) Mudah, pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit.
- 4) Transparan, tidak ada yang harus ditutupi dalam pemberian dan menuntut unsur keterbukaan.

Pelayanan yang berkualitas merupakan sebagian tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan.

Karena Itu tingkat Kualitas Pelayanan adalah fungsi dari perbedaan kinerja yang dirasakan dengan harapan dan menyangkut kepuasan Masyarakat.

Menurut Brown (Dalam Hardiansyah, 2011 : 51) ada empat demensi dalam kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut :

a. Reliability

Yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai dengan diinginkan.

b. Assurance

Yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan

c. Empaty

Yaitu tingkat perhatian dan etensi individual yang diberikan pelayanan yang tepat

d. Tengible

Yaitu penyedianaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

Hal lainya Budiarso (2001 : 47) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan (service quality) adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima,

Selanjutnya Goetch Dan Davis (dalam Budiarso 2001 : 14) mendefenisikan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan, yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pelayanan dilakukan berdasarkan Standar Normative Pelayanan atau sesuai dengan ketentuan, norma dan peraturan yang berlaku, juga harus sesuai dengan keinginan dan harapan dari masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai hasil penilaian yang diperoleh dari pelanggan berdasarkan apa yang dialaminya setelah memakai produk dan juga dapat diketahui jika kenyataan melebihi dari apa yang diharapkan oleh pelanggan yaitu kepuasan dalam menerima layanan.

Dengan membuat hasil pengukuran setiap orang akan bisa melihat mereka melakukan pekerjaannya, dan dapat membandngkan dengan standar kinerja yang telah ditetapkan oleh organisasi serta memutuskan apa yang telah dilakukan untuk melakukan perbaikan berdasarkan dari pengukuran kinerja tersebut. Pengukuran juga menyebabkan orang merasa berprestasi, rasa berhasil serta dapat menentukan standar kinerja

7. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum, disebabkan adanya kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sararan atau kegiatan, melainkan merupakan suatu proses yang sesuai dengan apa yang seharusnya. Karena pelayanan berlaku sebagai penghubung maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu sistem kerjaatau kegiatan organisasi.

Kurniawan (2005:5) menyebutkan pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan Umum adalah suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, posedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi usaha orang lain sasuai haknya. (Moenir, 2010: 12).

Publik berasal dari bahasa inggris "public" yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Dari defenisi diatas dapat ditarik kesimpulan Pelayanan publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melakukan tugas-tugas pemeruintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efesien.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat dan didaerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto dan Atik, 2012 : 5).

Sinambela (2006 : 128) menyebutkan Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegitan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Prinsip dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar pelayanan publik. Menurut Permenpanrb Nomor ; 15 tahun 2014 harus memperhatikan perinsip :

- a) Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, diikuti, dilaksanakan, diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b) Partisifatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c) Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d) Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e) Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat
- f) Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat baik itu berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari aparatur pemerintahan khususnya pelayanan berupa pengurusan perizinan dan non perizinan merupakan suatu hak masyarakat. Oleh karenanya kegiatan pelayanan itu menyangkut pemenuhan suatu hak dan kewajiban maka hak itu melekat pada setiap orang, jadi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hendaknya tanpa pandang bulu

karena setiap orang berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari pada aparatur pemerintahan yang ada disetiap instansi-instansi birokrasi.

b. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Moenir (2010 : 17) menjelaskan Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Artinya sebagai proses pemenuhan kebutuhan terdapat dua pihak yang memberi pemenuhan kebutuhan tersebut.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. untuk mencapai kepuasan itu, dituntut kualitas pelayanan yang prima tercermin dari beberapa indikator standar pelayanan, yaitu :

- 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disedikan secara memadai serta mudah dimengerti.
- Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan denga tetap berpegang pada prinsip efektivitas dam efesiensi.

- 4) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadialan antara pemberi dan penerima pelayanan publik, Sinambela (2006 : 6).

Terdapat lima (5) item untuk dijadikan indikator dalam menentukan suatu Kualitas Pelayanan, Menurut Dwiyanto (2008 : 343-344) indikator tersebut yakni sebagai berikut :

- 1) Sikap Petugas

 yaitu Keramahan, kepedulian, dan keinganan petugas untuk membantu

 masyarakat memperoleh pelayanan dengan baik.
- Prosedur
 yaitu birokrasi pelayanan yang memberikan kemudahan, kesederhanaan,
 dan jumlah persyarakatan yang diperlukan tidak menyulitkan masyarakat.
- 3) Waktu yaitu proses ketepatan pengerjaan pelayanan yang singkat dan tidak terlalu lama sehingga masyarakat terpuaskan.
- 4) Fasilitas

yaitu berupa ruang tunggu, atau toilet dan ruangan pelayanan yang memadai sehingga memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

5) Biaya pelayanan

yaitu harga yang dibayarkan sesuai dengan yang didapatkan sehingga tidak membebani masyarakat.



B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1 Penelitian Terdahu

No	Nama	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	
	Peneliti				
1	Indah	Studi Pelayanan	-sama metode	-Menggunakan	
	Permata	Pengurusan Surat	kuantitatif	Konsep Pelayanan	
	Sari (Keterangan Tidak	-sama-sama	Publik	
	Tahun	Mampu DiKantor	meneliti	-Lokasi Penelitian	
	2016)	Camat Kuantan	Surat	Kantor Camat	
	The state of the s	Tengah Kabupaten	Keterangan	Kuantan Tengah	
		Kuantan Sengingi)	Tidak	Kabupaten Kuantan	
			Mampu.	Sengingi.	
2	Astrid	Kinerja Aparat	-Sama-sama	-Menggunakan	
	Lavenia	Desa Dalam	meneliti	Metode Kualitatif	
	Siwu	Penyelenggaraan	Surat	-Lokasi Penelitian	
	(Tahun	Pelayanan Surat	Keterangan	Desa Motoling	
	2017)	Keterangan Tidak	Tidak	Kecamatan	
		Mampu Di Desa	Mampu Dan	Motoling Minahsa	
		Motoling	focus pada	Selatan	
		Kecamatan	kinerja		
	14	Motoling Minahasa	pegawainya.		
		Selatan			
3	Weni	Efektivitas Kinerja	-Sama-sma	-Menggunakan	
	Indrawati	Aparatur Desa	focus pada	Metode Kualitatif	
	(tahun	Dalam Pelayanan	kinerja	-Menggunakan	
	2017)	Publik Kepada	pegawainya	Konsep Pelayanan	
		masyarakat (Studi	dalam	Publik	
		Deskriftif Di Desa	memberikan	-Lokasi Penelitian di	
		Tanggulangin	pelayanan	Desa Tanggulangin	
		Kecamatan		Kecamatan Punggur	
		Punggur		Kabupaten	
		Kabupaten		Lampung Tengah	
		Lampung Tengah)			

Sumber: Modifikasi Penulis, 2019

Dari tebel diatas dapat disimpulkan bahwa, adapun yang membedakan penelitian yang saya teliti dengan penelitian yang sudah ada ialah: dari segi konsep, indikator, tahun, lokasi, dan teknik pengukuran. Dapat dilihat dibawah ini yakni :

Dari segi indikator penelitian terdahulu memakai indikator KEP MANPAN No 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- 1. Prosedur Pelayanan
- 2. Waktu Penyelesaian
- 3. Biaya Pelayanan
- 4. Produk Pelayanan
- 5. Sarana dan Prasarana
- 6. Kompetensi Petugas

Yang kedua menggunakan indikator Prinsip Pelayanan menurut Permenpanrb Nomor ; 15 tahun 2014 sebagai berikut:

- 1. Sederhana,
- 2. Partisifatif,
- 3. Akuntabel,
- 4. Berkelanjutan,
- 5. Transparansi, dan
- 6. Keadilan.

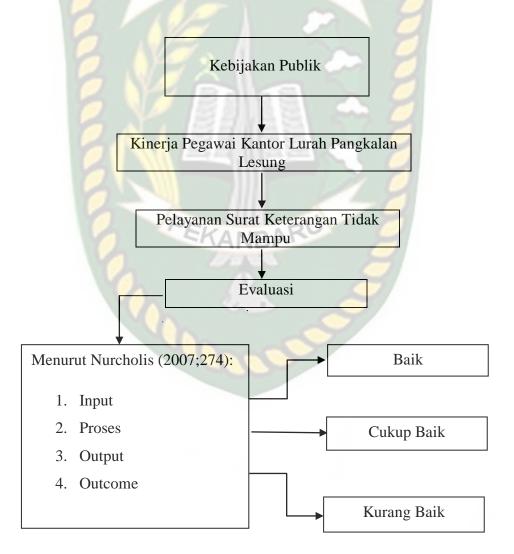
Sedangkan indikator yang saya gunakan tentang evaluasi yakni menurut Nurcholis (2007: 274) adalah:

- 1. Input
- 2. Proses
- 3. Output
- 4. Outcome

C. Kerangka Pikiran

Kerangka pemikiran ini bermaksud mencari kesimpulan dengan memaparkan keterkaitan antara Variabel penelitian dengan indikator-indikator penentu, seperti pada gambar berikut ini :

Gambar II.1: Kerangka Pikir Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.



Sumber: Modifikasi Penulis Tahun 2019

D. Konsep Operasional

Defenisi oprasional adalah suatu defenisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, mendeskripsikan (menggambarkan) kegiatan atau memberikan suatu oprasional (pekerjaan) yang diperlukan untuk mengukur variabel. Sedangkan variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya, Sugiyono (2013:60).

Untuk memudahkan penulis dalam meneliti, maka dijabarkan konsep operasional untuk memperoleh data dilapangan yang sesuai dengan judul penelitian. Adapun yang menjadi Konsep Operasional penelitian ini adalah:

- a. Evaluasi adalah proses perbandingan antara standar dengan fakta kejadian yang terjadi sebenarnya, sehingga dapat disimpulkan dengan analisis hasil akhirnya.
- b. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai pegawai kantor Lurah Pangkalan Lesung Kecamatan Pengkalan Lesung dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.
- Pelayanan adalah sebagai suatu yang berupa memiliki krakteristik tidak nyata
 (Intangible) tapi dapat dirasakan.
- d. Pelayanan Publik adalah jasa pengurusan suatu keperluan yang disediakan oleh kelompok atau organisasi terhadap masyarakat luas.
- e. Masyarakat dalam hal ini adalah orang yang mengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu.

Adapun Indikator yang di Operasionalkan dalam penelitian ini Menurut Nurcholis (2007 : 274) yakni sebagai berikut :

- 1. Input yaitu masukan yang diperlukan dalam pelaksanaan kebijakan, dengan indikator: sumber daya pendukung dan bahan-bahan pendukung.
- 2. Proses yaitu bagaimana sebuah kebijakan diwujudkan dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat. dengan indikator : tepat sasaran atau tidak, tepat guna atau tidak, efesiensi atau tidak.
- 3. Output yaitu hasil dari pelaksanaan kebijkan apakah suatu pelaksanaan kebijakan menghasilkan produk sesuai dengan tujuan yang di tetapkan. indikatornya: tepat tidaknya sasaran yang dituju, seberapa besar sasaran yang tercakup, seberapa besar kelompok sasaran yang terlibat.
- 4. Outcome yaitu apakah suatu pelaksanaan kebijakan berdampak nyata terhadap kelompok sasaran sesuai dengan tujuan kebijakan, dengan indikator : ada atau tidaknya perubahan kelompok sasaran, seberapa segnifikan perubahan yang terjadi kepada kelompok sasaran dibandingkan dengan tujuan yang ingin dicapai.

E. Oprasional Variabel

Narimawati (2010:31) menjelaskan Operasonal Varibel adalah penentuam construct sehingga menjadi variable yang dapat diukur. Defenisi operasional menjelaskan cara tertentu dapat digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalisasikan construct, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau megembangkan cara mengukuran construct yang lebih baik.

Tabel II.2.: Operasianal Variabel Tentang Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung

Kabupaten Pelalawan.							
Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala			
1	2	3	4	5			
Kebijakan Publik adalah serangkaian instruksi dari para pembuat keputusan kepada para pelaksana yang menjelaskan cara-cara mencapai suatu tujuan. Menurut	Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu	1. Input 2. Proses	a adanya prosedur pelayanan SKTM b adanya persyaratan pengurusan SKTM a. partisipasi pegawai dalam pelayanan SKTM. b. memiliki sikap dan prilaku yang ramah. c. hambatan dalam	Nominal			
Wibawa (2011:3)		3. Output	pelayanan a. adanya tujuan yang tercapai b. ketepatan sasaran yang dituju. c. asumsi masyarakat terhadap kinerja pegawai.	Nominal			
		4. Outcome	a. adanya perubahan yang terjadi pada masyarakat yang melakukan pengurusan SKTM	Nominal			
			b. seberapa segnifikan perubahan yang terjadi pada masyarakat yang mengurus				

Sumber: Modifikasi Penulis 2019

F. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Baik, cukup baik, Kurang baik.

Baik : Apabila rata-rata frekuensi tanggapan responden berkisar antara 67-100%

Cukup Baik : Apabila rata-rata frekuensi tanggapan responden berkisar antara 34-66%

Kurang Baik : Apabila rata-rata frekuensi tanggapan responden berkisar antara 0-33%

Adapun Pengukuran Untuk Indikator Penelitian ini adalah:

1. Untuk indikator Input, dikatakan:

Baik : Apabila rata-rata frekuensi tanggapan responden berkisar antara 67-100%

Cukup Baik : Apabila rata-rata frekuensi tanggapan responden berkisar antara 34-66%

Kurang Baik: Apabila rata-rata frekuensi tanggapan responden berkisar antara 0-33%

2. Untuk indikator Proses, dikatakan:

Baik : Apabila rata-rata frekuensi tanggapan responden berkisar antara 67-100%

Cukup Baik : Apabila rata-rata frekuensi tanggapan responden berkisar antara 34-66%

Kurang Baik: Apabila rata-rata frekuensi tanggapan responden berkisar antara 0-33%

3. Untuk indikator Output, dikatakan:

Baik : Apabila rata-rata frekuensi tanggapan responden berkisar antara 67-100%

Cukup Baik : Apabila rata-rata frekuensi tanggapan responden berkisar antara 34-66%

Kurang Baik : Apabila rata-rata frekuensi tanggapan responden berkisar antara 0-33%

4. Untuk Indikator Outcame, dikatakan:

Baik : Apabila rata-rata frekuensi tanggapan responden berkisar antara 67-100%

Cukup Baik : Apabila rata-rata frekuensi tanggapan responden berkisar antara 34-66%

Kurang Baik: Apabila rata-rata frekuensi tanggapan responden berkisar antara 0-3

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan Penelitian Deskriptif Kuantitatif, karena dalam penelitian ini mendeskripsikan keadaan yang terjadi pada saat sekarang secara sistematis dan factual dengan tujuan untuk memaparkan serta menyelesaikan permasalahan yang diteliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif adapun pengertian deskriptif menurut Sugiyono (2012:29) adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.

Sugiyono (2013:13) juga menjelaskan metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguju hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Lokasi penelitian

Penetapan lokasi penelitian dimaksud untuk membatasi dari variabelvariabel yang diteliti (Husaini, 2009 : 41). Penelitian ini dilakukan di Kantor Lurah Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian ini sebagai objek penelitian bukan tanpa alasan

dikarenakan kantor Lurah Pangkalan Lesung mempunyai tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, namun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur pemerintahannya belum bisa melaksanakan pelayanan publik dengan optimal.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2013:220), adalalah keseluruhan penduduk penelitian yang dimaksudkan untuk diselidiki. Populasi dibatasi sebagai jumlah penduduk atau individu yang paling sedikit mempunyai sifat yang sama atau homogen. Arikunto (2013:106) juga berpendapat populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Populasi merupakan sumberdata yang sangat penting, karena tanpa kehadiran populasi penelitian tidak akan berarti serta tidak mungkin terlaksana.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian adalah aparatur pemerintahan yang bekerja di Kantor Lurah Pangkalan Lesung dan masyarakat yang mengurus pelayanan di Kantor Lurah Pangkalan Lesung.

2. Sampel

Arikunto (2013:108) menjelaskan Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Apabila subjek kurang dari 100 lebih baik diambil semua, sebaliknya jika subjek lebih besar dari 100 dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.

Berdasarkan pendapat diatas maka peneliti mengambil sampel sebesar 50% dari 148 populasi. Sampel tersebut adalah Aparatur pemerintahan dan masyarakat seperti yang tercantum dalam tabel berikut:

Tabel III.1. Jumlah Populasi dan sampel.

No	Nama Responden	Populasi	Sampel	%
1 2 3	Sekretaris Lurah Seksi Pelayanan Umum Masyarakat mengurus SKTM	1 148	1 1 60	100% 100% 50%
	Jumlah	150	62	-

Sumber: Data Olahan Tahun, 2019

D. Teknik Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik penarikan sampel yaitu "sensus" dan "purposive sampling" atau pengambilan sampel dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Dimana untuk Sekretaris Lurah, Seksi Pelayanan Umum, dengan menggunakan teknik "sensus" yaitu penarikan sampel secara keseluruhan dari semua populasi yang ada. Sedangkan untuk Masyarakat yang Mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu dilakukan dengan teknik (purposive sampling) yaitu penarikan pada responden yang dianggap mengetahui masalah penelitian.

Penentuan jumlah sampel dengan menggunakan teknik metode slovin. sampel yang kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian. Karena tidak semua

masyarakat mengurus Kurat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Pangkalan Lesung.

Salah satu metode yang digunakan untuk menetukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus slovin menurut Sugiyono sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (N.e2)}$$

Dimana

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan(error tolerance), e=0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut :

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0.2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Untuk menggunakan rumus ini, pertama ditentukan berapa batas toleransi kesalahan. Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan presentase semangkin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi.

E. Jenis dan Sumber Data

Untuk memperoleh data yang akurat dalam penelitian ini adalah maka jenis dan sumber data yang diperlukan sebagai berikut :

1. Data Primer

Arikunto (2013:137) menyebutkan dara Primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama biasanya dapat melalui wawancara, jejak pendapat dan lain-lain. Dalam hal ini data primer yang dibutuhkan berkaitan

dengan masalah penelitian mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah
Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan
Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

2. Data Skunder

Data Skunder adalah data yang diperlukan untuk mendukung hasil penelitian berasal dari literature, artikel dan beberapa sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian, Sugiyono (2013:137). Data-data yang digunakan dalam penelitian ini yakni data yang telah tersedia di Kantor Lurah Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. Serta yang berkaitan dengan sumber yang dapat menunjang objek yang diteliti dan dianggap perlu berupa:

- a) Sejarah Singkat Kelurahan Pangkalan Lesung
- b) Keadaan Geografis Kelurahan Pangkalan Lesung
- c) Gambaran Umum Tentang Pemerintahan Kelurahan Pangkalan Lesung
- d) Keadaan Penduduk
- e) Mata pencarian Penduduk

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitin, karena tujuan yang paling utama adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan, Menurut Sugiyono (2013:308).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yakni Observasi, Kuesoner, Wawacara dan Dokumentasi dengan penjelasan sebagai berikut :

1) Obsevasi (Pengamatan)

Menurut Husaini (2009:52) teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Teknik ini dilakukan dengan pendekatan, dan pengamatan langsung pada objek penelitian untuk memperoleh data-data awal dan data sekunder. Dalam hal ini untuk mendapatkan data peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. Di lakukan sesuai dengan indikator yang ada, dengan melakukan observasi terhadap setiap pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Lurah Pangkalan Lesung.

2) Kuesoner

Kuisoner adalah pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan secara tertulis yang diajukan kepada reponden baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan informasi yang diperlukan, Husaini (2009:57). Untuk mendapatkan data peneliti menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya untuk diisi oleh responden yang diharapkan dapat memberikan jawaban atau informasi tentang Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:329) Dokumentasi merupakan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

4) Interview (Wawancara)

Yaitu pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam satu topik tertentu, menurut Esterberg dalam (Sugiyono 2013:317). Dalam penelitian ini kegiatan pengumpulan data dengan cara melakukan Tanya jawab secara langsung terhadap responden mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. Sesuai dengan pertanyaan yang sudah diarsipkan terlebih dahulu oleh penulis untuk memperoleh data mengenai masalah penelitian, wawancara ini penulis lakukan dengan Lurah Pangkalan Lesung yaitu Asmaini, S.E. untuk mengetahui lebih detail lagi mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di kantor Lurah Pangkalan Lesung.

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif secara deskriptif. Setelah data dikumpulkan secara lengkap dan menyeluruh, maka data tersebut dikelompokan dan disesuaikan dengan jenis data yang diperoleh selanjutnya akan dibahas dan dianalisa. Sugiyono (2012:147) menyebutkan bahwa teknik analisis data pada penelitian kuantitatif menggunakan statistik, dalam penelitian ini analisa data akan menggunakan teknik statistik deskriptif. Masih Sugiyono (2012:148)

menjelaskan statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

H. Jadwal Waktu Penelitian

Tabel III.2: Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

No	Jenis	Y	3	1	A		E	Bula	n da	an N	/lin	ggu	Tal	hun	201	9-2	020				
No	Kegiata n	Se	pte	mbe	er	(Okto	ber	•	N	ove	mb	er	D	esei	nbe	r	F	ebr	uari	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapa n UP	X	X	x	X	X	X	Man	7	7						Z	1				
2	Seminar UP							X	Ÿ					4		1	1				
3	Revisi UP				7.7	7	0		X				1	1							
4	Peneliti an Lapang an		1		l		7	K	AP	X	X	X	х		M						
5	Pengelo laan dan analisis data				X					Λ	Λ	Λ	A	X	X	X					
6	Bimbin gan Skripsi																X	X			
7	Ujian skripsi																		X		
8	Revisi skripsi																			X	
9	Pengesa han dan penyera han																				
	skripsi		<u> </u>	<u></u>		D								UD							X

Sumber: Buku Pedoman Penyusunan Skripsi Fisipol-UIR,2019

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Terbentuknya Kelurahan Pangkalan Lesung

Kelurahan Pangkalan Lesung sebelumnya merupakan salah satu desa yang ada di Kabupaten Pelalawan dan sebelumnya juga termasuk kedalam wilayah Kabupaten Kampar, sebelum Desa Pangkalan Lesung berstatus Desa, Pangkalan Lesung merupakan suatu wilayah perbatinan yang ada dalam wilayah kekuasaan Kerajaan Pelalawan yang disebut dengan wilayah perbatinan *Tuo Napuh*.

Setelah Proklamasi kemerdekaan Indonesia di Proklamirkan pada tanggal 17 Agustus 1945 maka tanggal 28 Oktober 1945, Raja Pelalawan terakhir menyatakan Kerajaan Pelalawan meleburkan diri kedalam Negara Kesatuan Republik Indonesia maka Perbatinan Tuo Napuh secara otomatis juga masuk kedalam wilayah Negara Republik Indonesia.

Kelurahan Pangkalan Lesung di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan nomor: 08 tahun 2004 tentang pemekaran dan perubahan status Desa menjadi Kelurahan di ibu Kota kecamatan.

Pada tanggal 22 Nopember 2005 Desa Pangkalan Lesung di resmikan oleh Bupati Pelalawan menjadi Kelurahan Pangkalan Lesung dengan luas wilayah 18.020 Ha, yang saat ini dengan jumlah penduduk 9056 jiwa yang terdiri dari 3 (Tiga) lingkungan, 13 (tiga belas) Rukun Warga dan 34 (tiga puluh empat) Rukun Tetangga, dengan batas-batas wilayah Sebagai Berikut :

- Utara berbatas dengan desa pesaguan dan desa Dusun Tua
- Selatan berbatas dengan Kelurahan Ukui dan Desa air Mas
- Timur berbatas dengan Desa Mulya Subur dan Desa Sari Makmur
- Barat berbatas dengan desa Air Hitam.

B. Kondisi Wilayah

Kelurahan Pangkalan Lesung dengan luas 180,2 km² dan jika di Presentasekan ± 95 % merupakan wilayah dataran dengan mencakup 3 (Tiga) lingkungan, 13 (tiga belas) Rukun Warga dan 34 (tiga puluh empat) Rukun Tetangga yang terbagi atas beberapa karakteristik yaitu : adanya daerah aliran sungai dan daerah terpencil dibeberapa Rukun Warga sehingga bila musim hujan dijumpai adanya kondisi jalan yang sulit untuk di tempuh.

Disisi lain Kelurahan Pangkalan Lesung juga pada musim kemarau sangat sulit untuk mendapat air bersih, kondisi ini memang bertolak belakang dengan kondisi wilayah yang berada didaerah dataran, semua ini akibat dari Pembukaan Lahan perkebunan yang dilakukan oleh PT. Musim Mas dan masyarakat sehingga rawa-rawa yang selama ini berfungsi menampung dan manahan air kini sudah menjadi darat.

Pada kondisi ini Kelurahan Pangkalan Lesung sebagai Ibu Kota Kecamatan Pangkalan Lesung berada ditepi jalan Lintas Timur (Jalan Negara) Yang panjangnya + 14 Km mulai dari batas Kecamatan Ukui sampai batas Desa Pesaguan.

C. Keadaan alam

Kelurahan Pangkalan Lesung terletak dijalur Katulistiwa dengan iklim panas memiliki kondisi Geografis pada ketinggian 10–15 Meter dari permukaan laut dengan struktur tanah dataran rendah (Rawa) serta sebagian dataran dengan Kondisi kering berbukit dengan kondisi curah hujan 5,582,5 Mm / Tahun.

Keadaan alam yang demikian maka Kelurahan Pangkalan Lesung di domisili oleh tumbuhan jenis tanaman Perkebunan Kelapa Sawit dengan karet, keadaan seperti ini terjadi akibat adanya Perusahaan Perkebunan yang beroperasi dalam wilayah Kelurahan Pangkalan Lesung yaitu PT. Musim Mas dan PT. Sari Lembah Subur disekitar Kelurahan Pangkalan Lesung. Masyarakat petani yang dulunya mengutamakan bercocok tanam jenis tanaman pangan kini sebagian besar sudah berubah kejenis tanaman perkebunan.

D. Sosial Budaya

Penduduk Kelurahan Pangkalan Lesung yang heterogen berasal dari seluruh wilayah yang ada di Negara Republik Indonesia terdiri dari berbagai suku, agama, budaya, dan adat istiadat yang berbeda telah malahirkan Banyak Organisasi dan seni budaya namun demikian masyarakat Kelurahan Pangkalan Lesung dapat hidup berdampingan dengan Harmonis antara satu sama lainnya.

Ini disebabkan antara masing-masing suku dan agama dapat saling menghargai dan menghormati.

E. Jarak Geografi

Mengenai jarak ke tempat-tempat umum dan pusat pemerintahan dapat di lihat pada table di bawah ini.

Tabel IV.1. Jarak tempat umum dan pusat pemerintahan.

Tempat	Jarak (KM)
Ke Pemerintahan Kecamatan Ke Pemerintahan Kabupaten Ke Pemerintahan Propinsi Ke Kantor Kapolres Pelalawan Ke Tempat Wisata Air Panas Ke Pasar Pangkalan Lesung	0.5 KM 60 KM 130 KM 50 KM 10 KM 0 KM
	Ke Pemerintahan Kecamatan Ke Pemerintahan Kabupaten Ke Pemerintahan Propinsi Ke Kantor Kapolres Pelalawan Ke Tempat Wisata Air Panas

Sumber Kantor Lurah Pangkalan Lesung 2019

F. Demografi

a. Kependudukan

Data Penduduk Kelurahan Pangkalan Lesung Tahun 2018

Tabel. IV.2. Data penduduk Kelurahan Pangkalan Lesung 2018

NO	Jenis						
	Lk	Pr	J umlah	Kepala Keluarga			
1	4672	4384	9056	2443			

Sumber: Kantor Lurah Kelurahan Pangkalan Lesung 2019

b. Data Kependudukan Berdasarkan Usia

Jumlah penduduk Kelurahan Pangkalan Lesung pada tahun 2018 Berdasarkan Usia dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel. IV.3. Jumlah penduduk berdasarkan usia tahun 2018

NO	TIME TO SERVICE THE SERVICE TH	TAHUN				
NO	UMUR	2018	Presentase			
1	0 – 12 Bulan	260 Orang	2,87%			
2	> 1 - < 5 Tahun	1361 Orang	15,02%			
3	> = 5 - < 7 Tahun	346 Orang	3,82%			
4	> = 7 - < 15 Tahun	1424 Orang	15,69%			
5	> 15 – 56 Tahun	5375 Orang	59,35%			
6	> 56 Tahun	290 Orang	3,20%			
	O.	10				
	Jumlah	9056 Orang	100%			

Sumber: Kantor Lurah kelurahan Pangkalan Lesung 2019

c. Data Kependudukan Berdasarkan Jender

Jumlah penduduk Kelurahan Pangkalan Lesung Berdasarkan jender dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.4. Jumlah penduduk berdasarkan jender

NO	JENIS	TAHUN 2018
1	Jumlah Penduduk	9056 Orang
2	Jumlah Penduduk Laki-laki	4672 Orang
3	Jumlah Penduduk Perempuan	4384 Orang
4	Jumlah Kepala Keluarga	2443 KK

Sumber: Kantor Lurah Kelurahan Pangkalan Lesung 2019

d. Data Kependudukan Berdasarkan Agama

Jumlah penduduk Kelurahan Pangkalan Lesung pada tahun 2018 Berdasarkan Agama dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel. IV.5. Jumlah penduduk berdasarkan Agama

NO	A	TAHUN				
NO	Agama	2018	Persentase			
1	Islam	4316 Orang	47.65%			
2	Kristen	4324 Orang	47.74%			
3	Katolik	399 Orang	4.4%			
4	Budha	13 Orang	0.14%			
5	Hindu Konghucu	S 0 Orang	0%			
6	Kong <mark>hu</mark> cu	4 Orang	0.04%			
	O'					
	Jumlah	9056 orang	100%			

Sumber: Kantor lurah kelurahan pangkalan lesung 2019

e. Data Penduduk Berdasarkan Pekerjaan

Tabel IV.6. Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan tahun 2018

NO	Pekerjaan Pekerj	Tahun 2018	Persentase
	Pr		39
1	Belum bekerja	ANB 2.403	29, 15%
2	Aparatur Negara	60	0,72%
3	Tenaga Pengajar	44	0.53%
4	Wiraswasta	851	10.32%
5	Pertanian/Peternak	634	7.8%
10	Pensiun	1	0.01%
11	Pekerjaan Lainnya	4.241	51.45%
	Jumlah	8.242	100%

Sumber: Data dari Dinas catatan Sipil Daerah Kab Pelalawan Tahun 2018

G. Pemerintahan Kelurahan

a. Administrasi

Pemerintahan Kelurahan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan adalah Kelurahan adalah bagian wilayah dari kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat.

Kelurahan Pangkalan Lesung saat ini di Pimpin oleh seorang Lurah dan Sekretaris Lurah yang dibantu oleh 3 orang seksi dan 9 (sembilan) orang Tenaga Fungsional Umum, yang tediri dari 2 (dua) orang pegawai negeri, 11 (Sebelas) orang Pegawai Tidak Tetap, dan 1 (satu) Orang tenaga suka rela. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.7. Jumlah pegawai kantor lurah pangkalan lesung

NO	NAMA/TTL	Jabatan	P <mark>end</mark> idikan	Ket
1	ASMAINI, SE Pkl. Lesung, 06-05- 1979	Lurah	S-I	PNS
2	EKO SUSILO, ST Magelang, 08–01- 1981	Seklur	S-I	PNS
3	RAISDAR Pkl. Lesung, 25-10-1971	Seksi Pelayanan Umum	SMA	PTT
4	ARMALIS, SH Pkl. Lesung, 06-08- 1983	Seksi Kesejahteraan sosial	S-I	PTT
5	SUKRIANDIS, SE Pkl Lesung, 16-10- 1990	Seksi pemerintah dan ketertiban	S-I	PTT
6	Darnis Pkl Lesung, 05-09- 1981	Fungsionel Umum	SMA	PTT
7	ASI YULIZAR Pkl Lesung, 06-04- 1994	Fungsional Umum	Madrasyah Aliyah	PTT
8	ELVI YANTI Pkl Lesung, 03-01- 1990	Fungsional Umum	SMA	PTT

1, 30"	
house	
,	
7 3	
2	
process.	
7.0	
SI	
-	
	_
00,00	
22	-
	_
bosonos	
7	
Barrier A	(Appendix
	No. of
0.0	
-	
(D), O)	possed
initial.	_
-	
\equiv	~
	-
	100
1	lend .
$\overline{}$	
1	
_	7000
	-
Ξ.	
Ξ.	
Ε.	20
Ę.	20
Div	ad
Div	ads
nive	ada
nive	ads
nive	adala
niver	ada
niver	adala
nivers	adalal
nivers	adala
niversi	adalal
niversi	adalal
niversit	adalah A
niversit	adalah A
niversita	adalah A
niversita	adalah Ar
niversita	adalah Ar
	adalah Ars
niversitas	adalah Arsi
	adalah Arsij
	adalah Arsi
2	adalah Arsij
2	adalah Arsij
2	adalah Arsip
2	adalah Arsip N
2	adalah Arsip
2	adalah Arsip N
SISI	adalah Arsip Mi
SISI	adalah Arsip Mil
s Isla	adalah Arsip Mili
s Isla	adalah Arsip Milil
SISI	adalah Arsip Mili

9	ABD GAPUR, SH	Fungsional Umum	S-I	PTT
	Equator, 07-08-1989			
10	NURHALIMAH,	Fungsional Umum	S-I	PTT
	S.Pd			
	Bagan Sinembah,			
	18-10-1990			
11	SUHERLY	Fungsional Umum	SD	PTT
	Pkl Lesung, 07-07-	BBBBBB		
	1982			
12	NOVA ELPERA,		S 1	PTT
	SKM	RSITAS ISLAMRIAU		
	Pkl Lesung, 19-09-	RIAL		
	1994			
13	Pri anugrah,	Fungsional Umum	SMA	PTT
14	RUSMAN	TKS	SMA	Tks
	Pkl Lesung, 14-06-	X		
	1973	Parl and		

Sumber Kantor Lurah Pangkalan Lesung 2019

Dilihat dari tabel diatas, maka jumlah Pemerintahan Kelurahan Pangkalan Lesung keseluruhan berjumlah 14 orang dengan 2 orang PNS dan 12 orang Pegawai Tidak Tetap.

b. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi pemerintahan kelurahan pangkalan lesung dapat dilihat sebagai berikut:

LURAH ASMAINI. SE NIP. 19790605 201102 2 001 **SEKRETARIS** LURAH EKO SUSILO. ST KELOMPOK NIP.19810108 201503 1 **JABATAN FUNGSIONAL** 001 Seksi Seksi Seksi Kesejahtraan Pemerintah Pelayanan Sosial dan Ketertiban Umum Armalis.S.H Alvi Yanti, S.Pd.I Raisdar

Gambar IV.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan

Sumber: Kantor Lurah Kelurahan Pangkalan Lesung 2019

Perangkat Kelurahan diatas 50% bukan PNS, dapat dilihat dari bagan diatas, hanya Lurah dan Sekretaris Lurah yang sudah PNS dibantu oleh Kasi pelayanan Umum, Kasi Pemerintahan dan Tramtib dan Kasi Kesejahteraan Sosial serta Pegawai Fungsional lain nya yang merupakan PPT (pegawai tidak tetap).

c. Indikator Administrasi Kelurahan

Tabel IV.9. Indikator administrasi kelurahan pangkalan lesung

1	2	3
1	Laporan Kinerja Tahunan	Kepala OPD adalah Camat
2	Laporan Tahunan Lurah	Ada
3	Papan Informasi Pelayanan	Ada

1	2	3
4	Loket Pelayanan	Ada
5	Buku Registrasi Pelayanan	Ada
6	Buku Profil Kelurahan	Ada
7	Buku Administrasi Umum	Ada
8	Buku administrasi Kependudukan	Ada
9	Buku Administrasi Keuangan	Ada
10	Buku administrasi Pembangunan	Ada
11	Buku <mark>adm</mark> inistrasi <mark>lainnya</mark>	Ada
12	Kartu <mark>Urai</mark> an Tugas	Ada
13	Peta wil <mark>ay</mark> ah <mark>Kelurah</mark> an	Ada
14	Peta Batas Kelurahan	Ada

Sumber: Kantor Lurah Pangkalan Lesung 2019

H. Visi & Misi Pelayanan

• Visi

Terwujudnya manajemen pemerintahan yang berkualitas untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik

• Misi

- 1. Mewujudkan kualitas sumber daya manusia kantor lurah pangkalan lesung
- 2. Mewujudkan sarana dan prasarana yg baik dan memadai
- 3. Mewujudkan metode kerja yang cepat dan tepat

Peta Wilayah Administrasi Kelurahan Pangkalan Lesung



Sumber: Kel<mark>ura</mark>han <mark>Pangka</mark>lan Lesung 2019



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam Pelaksanaan Penelitian yang dilakukan oleh peneliti yakni berjudul Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Dikelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. Sebelum membahas lebih dalam segala bentuk persoalan mengenai penelitian yang dilaksanakan, diawal Bab V peneliti akan menyajikan beberapa hal mengenai identitas responden guna mendapatkan informasi yang jelas dan akurat dalam menganalisa data yang akhirnya dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Adapun identitas responden yang akan dibahas dalam menujang hasil penelitian ini adalah responden dari unsur masyarakat yang berurusan atau yang meminta pelayanan SKTM di Kantor Lurah Pangkalan Lesung.

A. Identitas Responden

Adapun identitas responden tersebut akan diklasifikasikan menurut jenis umur, jenis pendidikan dan jenis pekerjaan sebagai berikut.

1. Jenis Umur

Umur merupakan faktor yang sangat berpengaruh pada seseorang dalam melaksanakan kegiatan dalam kehidupannya, selain itu umur juga dapat berpengaruh pada produktivitas kerja. Semakin lanjut usia seseorang maka akan mempengaruhi produktivitas kerja, tingkat ketelitian dalam bekerja, konsentrasi dan ketahanan fisik dalam bekerja, yang mungkin dipengaruhi oleh faktor kesehatan, daya tahan dan lain-lain.

Adapun tingkatan umur responden masyarakat di Kelurahan Pangkalan Lesung yakni berkisaran dari 11-20 Th, 21-30 Th, 31-40 Th, 41-50 Th, 51-60 Th dan antara 61-70 Th.

Untuk lebih jelas mengenai umur responden, berikut peneliti paparkan dalam bentuk table dibawah ini:

Tabel.V.1. :Jumlah Responden dari Perangkat Kelurahan, dan Masyarakat yang mengurus SKTM berdasarkan Jenis Umur.

No	Umur Responden	Jumlah	Persentase
	2 No a		
1	11-2 <mark>0 Tahun</mark>	9	14%
2	21-3 <mark>0 T</mark> ahun	12	19%
3	31-40 Tahun	14	23%
4	41-50 Tahun	14	23%
5	51-60 Tahun	11	18%
6	61-70 Tahun	2	3%
	Jumlah	62	100%

Sumber: data Olahan 2019

Berkenaan dengan tabel jumlah responden diatas dapat diketahui jenis umur responden sebagian besar berkisar antara 11-20 adalah 9 orang atau 14%, kemudian umur 21-30 adalah 12 orang atau 19%, selanjutnya umur 31-40 sebanyak 14 orang atau 23%, lalu umur 41-50 adalah sejumlah 14 orang atau 23%, umur 51-60 adalah 11 orang atau 18% dan umur 61-70 sebanyak 2 orang atau 3%.

2. Jenis Pendidikan

Pendidikan merupakan kunci dari prilaku seseorang dan sumber daya manusia yang dimiliki sangat berpengaruh terhadap kepribadian, kemampuan dan pola berfikir serta tindakan seseorang.

Berhubungan dengan jenis pendidikan responden masyarakat Kelurahan Pangkalan Lesung terdiri dari: tidak bersekolah sebanyak 12 orang, jenjang SD 20 orang, SMP sederajad 10 orang, SMA 7 orang, selanjutnya Mahasiswa 12 orang dan Strata Satu (S1) sebanyak 1 orang untuk lebih detailnya mengenai jenis pendidikan responden, berikut peneliti paparkan pada tabel ini:

Tabel V.2 Jumlah Responden dari Perangkat Kelurahan dan Masyarakat yang mengurus SKTM berdasarkan jenis pendidikan.

No	Je <mark>nis</mark> Pendidikan	Jumlah	Presentase
	P 1/2.		
1	Tida <mark>k S</mark> ekola <mark>h</mark>	12	19%
2	SD	20	32%
3	SMP Sederajat	10	16%
4	SMA Sederajat	7	11%
5	Mahasiswa	12	19%
6	Strata Satu (S1)	351	2%
	Jumlah	62	100%

Sumber : Data o<mark>lah</mark>an 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jenis pendidikan responden sebagian tidak bersekolah dengan jumlah 12 orang atau 19%, kemudian yang berpendidikan SD sebanyak 20 orang atau 32%, selanjutnya untuk SMP sederajat 10 orang atau 16%, untuk anak SMA sederajat berjumlah 7 orang atau 11%, lalu Mahasiswa berjumlah 12 orang atau 19% dan Strata Satu (1) 1 orang atau 2%. Dari keseluruhan jenis pendidikan responden diatas yang paling sedikit adalah Strata 1 dan yang paling banyak adalah tamatan SD.

3. Jenis Pekerjaan

Berkenaan dengan jenis pekerjaan masyarakat Kelurahan Pangkalan Lesung adalah sebagai PNS berjumlah 1 orang, sebagai petani 13 orang, pelajar berjumlah 9 orang, dan pekerjaan lainnya sejumlah 39 orang. agar lebih jelas mengenai jenis pekerjaan responden dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel V.3 Jumlah Responden dari, Perangkat Kelurahan dan Masyarakat

yang mengurus SKTM berdasarkan jenis pekerjaan.

No	Jenis pekerjaan	Jumlah	Presentase	
1	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	1	2%	
2	Petani	SI 44 13	21%	
3	Pelajar	JEAN/19/1	14%	
4	Pekerjaan Lainnya	39	63%	
	Jumlah	62	100%	

Sumber: Data olahan 2019

Berkenaan dengan tabel diatas dapat diketahui bahwa jenis pekerjaaan responden sebagian adalah PNS (pegawai nerri sipil) berjumlah 1 orang atau 2%, lalu Petani sebanyak 13 orang atau 21%, Pelajar adalah 9 orang atau 14% dan yang terakhir yaitu pekerjaan lainnya adalah 39 orang atau 63%.

B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berdasarkan amanah UU 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. diketahui bahwa Kelurahan dipimpin oleh seorang Kepala Kelurahan yang disebut Lurah selaku perangkat kecamatan yang bertanggungjawab kepada Camat.

Untuk mengimplementasikan peraturan tersebut keseluruh Kelurahan yang ada di Indonesia, maka dibentuklah Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan Disebutkan Bahwa Tugas Lurah meliputi:

- a. Pelaksanaan kegiatan Pemerintahan Kelurahan;
- b. Pelaksanaan Pemberdayaan masyarakat;
- c. Pelaksanaan Pelayanan masyarakat;

- d. Pemeliharaan ketentraman dann ketertiban umum;
- e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat;
- g. Pelaksanaan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Seperti yang disebutkan diatas salah satu Tugas Lurah yaitu Melaksanakan Pelayanan Masyarakat. Melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya merupakan aspek penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan karena itulah pemerintah membentuk suatu sistem administrasi dan birokrasi dari pemerintahan tingkat tertinggi hingga ketingkat yang terendah, agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan terbaik bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayan masyarat/public sevice.

Untuk melaksanakan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan, maka Kabupaten Pelalawan menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, bahwa Tugas Lurah adalah melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan Camat sesuai krakteristik wilayah dan kebutuhan daerah serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan

Kelurahan Pangkalan Lesung merupakan salah satu desa/kelurahan yang terdapat di Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan Riau. Jika dilihat dari Standar Operasional Pelayanan (SOP) Dikantor Lurah Pangkalan Lesung, salah satu jenis pelayanan yang ada yakni Pelayanan dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu yang dikeluarkan oleh Lurah dan diketahui oleh Camat

Kepada masyarakat miskin atau kurang mampu yang mengurus surat tersebut. Yang mana SKTM digunakan untuk memenuhi kebutuhan administrasinya, seperti mendapatkan beasiswa, pelayanan rumah sakit serta kebutuhan lainnya yang mana dapat mempermudah masyarakat miskin.

Masyarakat miskin adalah suatu kondisi dimana fisik masyarakat yang tidak memiliki akses ke sarana prasarana lingkungan yang memadai, dengan kualitas pemukiman dan perumahan yang jauh dibawah standar kelayakan serta mata pencarian yang tidak menentu yang mencakup seluruh multidemensi baik itu demensi politik, sosial, lingkungan maupun demensi ekonomi.

Dalam Pelayanan Surat keterangan Tidak Mampu dibutuhkan suatu Kinerja yang baik hal ini sangat penting bagi setiap organisasi termasuk dikantor Lurah Pangkalan Lesung. Kinerja dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi, dengan demikian membuat Kelurahan harus menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan apa yang menjadi keinginan masyarakat, membela kepentingan dan memperdulikan rasa keadilan serta bertanggungjawab secara moral kepada masyarakat sehingga dapat mengoptimalisasikan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan.

Untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilaksanakan bagi aparatur pemerintahan Kelurahan Pangkalan Lesung namun hal tersebut sudah menjadi tugas dan kewajiban yang harus mereka penuhi seperti yang telah tertuang dalam peraturan yang ada, dan masyarakat hendaknya perlu menuntut hak mereka agar mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Untuk mengetahui lebih dalam lagi mengenai hasil dari Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan dapat dilihat dari beberapa indikator menurut Hanif Nurcholis, (2007: 274) dibawah ini:

1. Input

Hanif Nurcholis (2007:247) menjelaskan bahwa dalam suatu penilaian evaluasi kebijakan input adalah masukan yang di perlukan dalam melaksanakan kebijakan dengan indikatornya yakni sumberdaya pendukung dan bahan-bahan pendukung.

Pada penelitian ini Input di maknai sebagai tahap awal dari sebuah kegiatan sebelum menuju kesuatu proses, dimana sebuah kegiatan atau pelayanan yang siap untuk diterima dan dilanjutkan ketahap selanjutnya. Informasi yang menjelaskan bagaimana para pelaksana melakukan kebijakan, program, atau kegiatan serta fasilitas yang cukup dalam pelaksanaan Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan lesung Kabupaten Pelalawan. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat dari hasil tanggapan yang diberikan reponden mengenai input pada tabel dibawah ini:

Tabel V.4 Tanggapan Responden penelitian mengenai Input Evaluasi Kineja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

		Kategori Ukuran			Jumlah
No	Sub Indikator	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Responden
1	Adanya prosedur pelayanan SKTM	13(21%)	30(48%)	19(31%)	62
2	Adanya persyaratan dalam pengurusan SKTM	17(27%)	38(60%)	7(11%)	62
	Jumlah	30	68	26	124
	Rata-rata	15	34	13	62
	Presentase	24%	55%	21%	100%

Sumber: Data olahan 2019

Dari tabel V.4 diketahui bahwa tanggapan responden mengenai hal Input Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan berjumlah 62 orang yang dijadikan sebagai responden oleh peneliti 15 orang dengan presentase (24%) menyatakan Baik, lalu sebanyak 34 orang dengan presentase (55%) menyatakan Cukup Baik, dan 13 orang dengan presentase (21%) menyatakan Kurang Baik.

Dari penjelasan diatas dapat dilihat bahwa jawaban responden didominasi dalam kriteria **Cukup Baik**. Jika di lihat dari item penilaian "Adanya prosedur dalam pelayanan SKTM di kantor Lurah Pangkalan Lesung" berdasarkan hasil jawaban yang mempunyai tanggapan Baik yakni sebanyak 13 orang dengan presentase (21%) dan jawaban Cukup Baik adalah 30 orang dengan presentase (48%) dan jawaban dari Kurang Baik sebanyak 19 orang dengan presentase (31%).

Sementara itu menurut item penilaian "Adanya persyaratan dalam pengurusan SKTM dikantor Lurah Pangkalan Lesung" jawaban responden dari tanggapan Baik 17 orang dengan presentase (27%), lalu yang menjawab Cukup Baik berjumlah 38 orang dengan presentase (60%), sementara itu yang menjawab Kurang Baik sebanyak 7 dengan presentase (13%).

Selain menggunakan Kuisoner, peneliti juga melakukan wawancara pada tanggal 19 November 2019 dengan Kepala Kelurahan Pangkalan Lesung mengenai prosedur dan persyaratan dalam pengurusan SKTM apakah sudah jelas dan sesuai dengan ketentuan yang ada di Kantor Lurah Pangkalan Lesung dan beliau mengatakan:

"Bahwasanya dalam pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Lurah Pangkalan Lesung sudah dilaksanakan dengan jelas dan berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku, selagi persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu tersebut sudah dipenuhi oleh yang bersangkutan. sedangkan mengenai persyaratannya tentu saja masyarakat harus melengkapinya terlebih dahulu dan itu sudah jelas terterah pada SOP yang ada jika masyarakat belum tahu atau tidak paham hal tersebut bisa ditanyakan langsung kepada pegawai yang sedang bertugas.

Peneliti juga melakukan observasi dilapangan untuk melakukan pengamatan langsung di Kantor Lurah Pangkalan Lesung dan peneliti menemukan bahwa dalam pengurusan SKTM tersebut prosedur dan persyaratan yang ada sudah terlaksana dengan cukup baik namun tentu masih ada beberapa masalah seperti sering terjadinya kelalaian yang dilakukan oleh para pegawai entah itu

sengaja ataupun tidak seperti menunda-nunda waktu dan mengenai persyaratan tidak lah sulit hanya saja yang jadi masalah yakni sikap ketidak adilan yang dilakukan oleh pegawai atau deskriminasi pada orang-orang tertentu sikap ketidakadilan ini seperti jika yang mengurus seseorang yang dikenal maka hanya perlu membawa KK saja.

Melalui data yang diperoleh dan dianalisa peneliti pada tabel per sub indikator yang berasal dari kuisoner yang disebarkan dan hasil wawancara dengan Kepala Kelurahan sehingga dapat ditarik kesimpulannya bahwa Input dalam Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan dikategorikan Cukup Baik berada pada presentase 55%.

Hal tersebut dilihat dari adanya prosedur, persyaratan dan tentunya juga dari setandar operasional pelayanan yang ada dikantor lurah pangkalan lesung tersebut hanya saja pemerintah kelurahan pangkalan lesung dituntut untuk lebih bersikap professional dan bertanggung jawab terhadap setiap tugasnya demi menciptakan pelayanan yang baik.

2. Proses

Dalam kamus Bahasa Indonesia, Proses adalah jalannya suatu peristiwa dari awal sampai akhir atau berjalannya suatu perbuatan, pekerjaan atau tindakan. Menurut (JS Badudu dan Sultan M Zain, 1996:1092)

Sedangkan Hanif Nurcholis (2007: 277) menyebutkan bahwa proses merupakan bagaimana sebuah kebijakan diwujudkan dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat, dengan indikator tepat sasaran atau tidak, tepat guna atau tidak efesien atau tidak.

Dari uraian diatas Proses dalam penelitian ini merupakan serangkaian kinerja yang dilakukan dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat, yang dirancang dalam usaha untuk meningkatkan kompetensi input demi menghasilkan output dan outcame yang bermutu.

Dalam hal ini untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Proses Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.5 Tanggapan Responden penelitian mengenai Proses Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

	Sub Indikator	KANBK			
No		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Partisipasi Pegawai dalam pelayanan SKTM	10(16%)	20(32%)	32(52%)	62
2	Sikap dan Prilaku Pegawai dalam melayani masyarakat	8(13%)	24(39%)	30(48%)	62
3	Hambatan-hambatan dalam pelayanan	12(19%)	19(31%)	31(50%)	62
	Jumlah	30	63	93	186
	Rata-rata	10	21	31	62
	Presentase	16%	34%	50%	100%

Sumber: Data olahan 2019

Pada tabel V.5 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai Proses Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan adalah sebanyak 62 orang yang dijadikan sebagai respoden, 10 orang dengan presentase (16%) menyatatan Baik, sebanyak 21 orang dengan presentase (34%) adalah menyatakan Cukup Baik dan sebanyak 31 orang dengan presentase (50%) menyatakan Kurang Baik.

Jika dilihat dari item penilaian "Partisipasi pegawai dalam pelayanan SKTM di kantor lurah pangkalan lesung" berdasarkan hasil jawaban dari reponden yang menjawab Baik sebanyak 10 orang dengan presentase (16%) sedangkan yang menjawab Cukup Baik adalah 20 orang dengan presentase (32%), dan yang menjawab Kurang Baik berjumlah 32 orang dengan presentase (52%).

Menurut item penilaian "Sikap dan Prilaku Pegawai dalam melayani masyarakat saat mengurus SKTM" yang mana untuk jawaban respondem yang dikategorikan Baik adalah 8 orang dengan presentase (13%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 24 orang dengan presentase (39%), sedangkan yang menjawab Kurang Baik 30 dengan presentase (48%).

Sedangkan menurut item penilaian "Hambatan-hambatan dalam pelayanan SKTM" jawaban responden dikategorikan Baik sebnayak 12 orang dengan presentase (19%), sedangkan untuk kategori Cukup Baik berjumlah 19 orang dengan presentase (31%), lalu untuk kategori Kurang Baik adalah 31 orang dengan presentase (50%).

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada tangga 19 November 2019 dengan Kepala Kelurahan Pangkalan Lesung mengenai sanksi atau tindakan terhadap pegawai yang tidak bersikap adil dan professionalisme dalam bekerja seperti menunda-nunda pekerjaan, beliau mengatakan:

Selama menjabat sebagai lurah di kelurahan pangkalan lesung saya merasa kami telah melakukan pelayanan dengan semaksimal mungkin jadi apa bila ada pegawai yang bekerja semenah-menah tentu saya akan memberikan teguran kepada pegawai agar selanjutnya mereka lebih baik lagi dalam bekerja.

Berkenaan dengan indikator proses peneliti juga melakukan observasi dilapangan untuk melakukan pengamatan langsung di Kantor Lurah Pangkalan Lesung dimana penulis menemukan adanya sikap atau tindakan pegawai dalam memberikan pelayanan terkesan sombong dan angkuh, ketika masyarakat bertanya mengenai perihal urusan mereka para pegawai saling melempar pertanyaan kepada pegawai lainnya. Hal tersebut terkesan disengaja dan dibuat berbelit-belit sehingga membuang banyak waktu dan membuat masyarakat menjadi kesal dan jengkel apalagi kalau yang melakukan pelayanan bukan orang melayu mereka akan menjawab dengan ketus dan kasar berbanding terbalik jika yang melakukan pelayanan adalah orang-orang penting atau yang memiliki pangkat yang tinggi mereka melayani dengan sangat ramah bahkan persyaratan yang seharusnya cukup sulit malah dipermudah dan dipercepat pembutannya. Hal tersebut terjadi hampir pada semua pelayanan khususnya pada pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu.

Hasil observasi diatas bukan hanya pendapat dari peleliti saat melakukan pengamatan saja namun juga merupakan gabungan dari hasil jawaban sebagian reponden alasan mengapa mereka menjawab kurang baik seperti yang peneliti paparkan diatas. Namun jika dibandingkan dengan apa yang dikatakan kepala

kelurahan saat peneliti melakukan wawancara bahwa pegawainya sudah melaksanakan tugas sebaik dan semaksimal mungkin sangatlah berbeda.

Sehingga berdasarkan data yang diperoleh dan dianalisa peneliti lakukan pada tabel per sub indikator yang berasal dari kuisoner sebarkan juga observasi yang peneliti lakukan serta hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kelurahan Pangkalan Lesung. Dapat ditarik kesimpulan dalam hal Proses adalah berada dalam kategori Kurang Baik dengan jumlah keseluruhan Presentase yaitu 50%.

3. Output

Output ialah penilaian hasil atau produk yang dapat dihasilkan dari sistem proses usaha khusunya pada pelayanan pengurusan SKTM yang telah diselenggarakan. Indikator output memfokuskan penelitian pada hasil atau tujuan akhir dari suatu kegiatan yang dapt dihasilkan dari proses dan kegiatan yang dilaksanakan.

Menurut Hanif Nurcholis (2007:277) Output adalah Hasil dari pelaksanaan kebijakan. Output juga bisa dikatakan sebagai jumlah unit pelayanan yang diberikan atau jumlah orang-orang yang terlayani.

Dalam penelitian ini Output merupakan hasil yang diterima secara langsung saat itu juga, serta hasil dari sebuah aktivitas, kegiatan atau pelayanan yang diberikan dalam suatu kebijakan. Yang berkenaan dengan apa yang kita produksi atau yang dihasilkan, siapa yang menjadi sasaran penerima manfaat, seberapa besar kelompok sasaran yang tertangani, seberapa banyak kelompok yang terlibat dan sejauh mana manfaat dirasakan oleh kelompok sasaran.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Output atau hasil dari Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.6 Tanggapan Responden penelitian mengenai Output Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Dikelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

Kategori Ukuran No Sub Indikator Jumlah Baik Cukup Kurang Baik **Baik** 1 Adanya hasil yang 19(31%) 30(48%) 13(21%) 62 Tercapai sesuai tujuan 2 Ketepatan sasaran yang 10(16%) 29(47%) 23(37%) 62 dituju 3 Asumsi masyarakat terhadap kinerja pegawai 10(16%) 34(55%) 18(29%) 62 kantor lurah 39 93 54 Jumlah 186 13 Rata-rata 31 18 62 50% 29% Presentase 21% 100%

Sumber: Data olahan 2019

Dari tabel V.6 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai Output Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan bejumlah 62 orang yang dijadikan sebagai responden, sebanyak 13 orang dengan presentase (21%) memberikan jawaban Baik, selanjunya 31 orang dengan presentase (50%) menyatakan Cukup Baik, dan sebanyak 18 orang dengan presentase (29%) menyatakan Kurang Baik.

Diketahui dari jawaban responden pada tabel diatas mengenai item penilaian "Adanya hasil yang Tercapai sesuai tujuan yang diinginkan oleh masyarakat yang mengurus SKTM" responden yang memberikan jawaban Baik berjumlah 19 orang dengan presentase (31%), sedangkan yang menjawab Cukup Baik sebanyak 30 orang dengan presentase (48%), lalu yang memberikan jawaban Kurang Baik sejumlah 13 orang dengan presentase (21%).

Lalu mernurut item penilaian "Ketepatan sasaran yang dituju dalam pengurusan SKTM" yang mana untuk jawaban responden terkategorikan Baik berjumlah 10 orang dengan presentase (16%), lalu responden yang memberikan jawaban Cukup Baik sebanyak 29 orang dengan presentase (47%), dan yang menjawab Kurang Baik berjumlah 23 orang dengan presentase (37%).

Pada item penilaian "Asumsi masyarakat terhadap kinerja pegawai kantor lurah pangakalan lesung" yang mana untuk jawaban responden terkategorikan Baik sebanyak 10 orang dengan presentase (16%), untuk jawaban Cukup Baik berjumlah 34 orang dengan presentase (55%), sedangkan untuk jawaban Kurang Baik berjumlah 18 orang dengan presentase (29%).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti pada tanggal 19 November 2019 dengan Kepala Kelurahan Pangkalan Lesung mengenai bagaimana pelayanan yang diterima oleh masyarakat serta apakah dalam pengurusan SKTM sudah tepat sasaran kepada masyarakat miskin atau kurang mampu, beliau mengatakan:

Mengenai hasil dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat tentu saja sudah dikategorikan baik karna pelayanan SKTM ini sangat simple dan mudah tidak memakan banyak waktu dan persyaratan yang tidak sulit.

Lalu mengenai tepat sasaran atau tidak, sudah pasti hal tersebut tepat sasaran kepada masyakat miskin karena yang mengurus surat tersebut adalah

mereka yang tidak mampu sesuai dengan persyaratannya dan apabila mereka tidak memenuhi kriteria syarat tersebut tentu mereka tidak akan bisa mengurus surat Surat Keterangan Tidak Mampu tersebut.

Untuk menguatkan data diatas peneliti juga melakukan observasi dilapangan untuk melakukan pengamatan tentang Output atau hasil dan manfaat dari pengurusan SKTM di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. Dari hasil pengamatan yang peneliti lakukan hasil yang diterima oleh masyarakat dalam pengurusan SKTM sudah dikategorikan cukup baik atau cukup membantu masyarakat miskin akan tetapi masih ada dijumpai sebagian masyarakat yang mengurus SKTM tersebut bukanlah masyarakat miskin atau kurang mampu melainkan masyarakat yang tidak memenuhi syarat sebagai masyarakat miskin seperti yang telah ditetapkan oleh Badan Pusat Statistik, dalam hal secara keseluruhan dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu belum tepat sasaran namun dari segi hasil yang diterima sudah cukup membantu masyarakat miskin yang mengurus SKTM tersebut.

Berdasarkan data yang diperoleh dan dianalisa peneliti lakukan berkenaan dengan tabel per sub indikator kuisoner yang disebarkan serta hasib obsevasi dan wawancara dengan Kepala Kelurahan Pangkalan Lesung. Dapat ditarik kesimpulan dalam hal Output adalah berada pada presentase 50% di kategorikan Cukup Baik.

4. Outcame

Outcame menurut Hanif Nurcholis (2007:277) ialah suatu pelaksanaan kebijakan yang berdampak nyata terhadap kelompok sasaran sesuai dengan tujuan

kebijakan. Ada atau tidaknya perubahan pada kelompok sasaran dar membandingkan antara tujuan dengan hasil yang dicapai.

Outcame dalam penelitian ini adalah respon terhadap pelayanan yang diberikan dalam suatu kebijakan yang dikeluarkan bisa juga dikatakan efek jangka panjang dari sebuah proses yang dilakukan seperti hasil yang didapat, kegunaan hasil tersebut serta dampak, manfaat dan harapan perubahan dari sebuah pelayanan yang dilaksanakan.

Untuk mengetahui hasil dari tanggapan reponden mengenai Outcome Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Memberikan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.7 Tanggapan Responden penelitian mengenai Outcome Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

		K			
NO	Sub <mark>Indik</mark> ator	Baik	Cukup	Kurang	Jumlah
			Baik	Baik	
1	Adanya perubahan yang terjadi pada masyarakat yang mengurus SKTM	23(375)	25(40%)	14(23%)	62
2	Seberapa besar perubahan terjadi pada masyarakat yang mengurus SKTM	15(24%)	35(56%)	12(19%)	62
	Jumlah	38	60	26	124
	Rata-rata	19	30	13	62
	Presentase	31%	48%	21%	100%

Sumber: Data olahan 2019

Berkenaan dengan tabel V.7 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan adalah 62 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 19 orang dengan presentase (31%) menyatakan Baik, sejumlah 30 orang dengan presentase (48%) memberikan jawaban Cukup Baik dan sebanyak 13 orang dengan presentase (21%) menyatakan Kurang Baik.

Pada item penilaian mengenai "Adanya perubahan yang terjadi pada masyarakat yang mengurus SKTM" mengenai hasil jawaban respondenyang menjawab Baik sebanyak 23 dengan presentase (37%), sedangkan yang menjawab Cukup Baik sejumlah 25 orang dengan presentase (40%) dan yang memberikan jawaban Kurang Baik adalah 14 orang dengan presentase (23%).

Sedangkan menurut item penilaian "Seberapa besar perubahan terjadi pada masyarakat yang mengurus SKTM" yang mana untuk jawaban responden terkategorikan Baik 15 orang dengan presentase (24%), untuk jawaban Cukup Baik sebanyak 35 orang dengan presentase (56%) dan jawaban responden dengan kategari Kurang Baik 12 orang atau (19%).

Selain menggunakan Kuisoner peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Kelurahan Pangkalan Lesung mengenai keluhan dari masyarakat dan bagaiamana cara mengatasi keluhan tersebut, beliau menyebutkan:

bahwa mengenai keluhan dari masyarkat tentu saja ada dan keluhan tersebut ada bermacam-macam bisa berupa kritikan, saran maupu masukan atau pendapat.

beliau juga mengatakan mengenai cara menghadapi keluhan tersebut yaitu dengan memperbaiki dan berbenah diri dari masukan-masukan yang mereka berikan atau keritikan-kritikan yang mereka keluhkan tersebut sesuai dengan visi dan misi dari kantor lurah pangkalan lesung.

Peneliti juga melakukan observasi dilapangan untuk melakukan pengamatan langsung dengan tujuan untuk menguatkan data-data yang ada, yang berlokasi di kantor lurah pangkalan lesung dan dilingkungan masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu tersebut dimana penulis melihat bahwa baik itu dari segi perubahan, dampak maupun manfaat yang diterima masyarakat sudah dikatakan cukup baik, hal tersebut dilihat dari hasil yang diterima dan dampak dari hasil tersebut sudah cukup memudahkan masyarakat misalnya dalam hal berobat entah itu dipoliklinik atau puskesmas naupun para pelajar yang menerima bantuan beasiswa bisa sedikit meringankan beban keluarga akan tetapi tentu saja semua hasil tersebut tidak sepenuhnya bertahan lama dan sebagian hanya bersifat sementara namun setidaknya beban yang ada dipundak masyarakat miskin atau kurang mampu bisa sedikit berkurang dan membantu mereka dalam kehidupannya.

Berhubungan dengan data yang diperoleh dan dianalisa peneliti berdasarkan tabel per sub indikator yakni berasal dari kuisoner yang disebarkan serta hasil wawancara dengan Kepala Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan ditarik dari kesimpulannya dalam Outcame adalah berada pada Pesentase 48% dekategorikan Cukup Baik.

Untuk Mengetahui Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan dapat diketahui dari tabel tentang tanggapan responden terhadap tiap-tiap indikator penelitian diatas. Rata-rata dari tiap indikator di kelompokan ke dalam tabel untuk mengetahui Kinerja Pegawai Kantor Lurah dalam memberikan pelayanan terutama pada pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Pangkalan Lesung lebih jelasnya peneliti paparkan pada rekapitulasi hasil tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel V.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

	Sub Indikator	Kategori Ukuran			
No		Baik	Cukup Baik	Kura <mark>ng</mark> Baik	Jumlah
1	Input	15	34	13	62
2	Proses	10	21	31	62
3	Output	10	34	18	62
4	Oucome	19	30	13	62
			6		
Jumlah		54	119	75	248
Rata-rata		13	30	19	62
Presentase		21%	48%	31%	100%

Sumber: Data olahan 2019

Berhubungan dengan rekapitulasi data di atas tentang tanggapan responden yang diperoleh dapat dianalisa oleh peneliti dari tabel per sub indikator yang berasal dari hasil sebaran kuisoner serta hasil wawancara dengan Kepala Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung dapat diambil kesimpulan bahwa Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mammpu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten

Pelalawan adalah **48%**. Jika di sesuaikan dengan teknik pengukuran di kategorikan **Cukup Baik**

Jika di lihat dari data diatas mengenai hasil dari pelaksanaan indikator mengenai Kinerja Pegawai Kantor Lurah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung peneliti menilai masih belum terlaksana dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penyebaran kuisoner dan observasi/pengamatan langsung yang peneliti lakukan dilokasi mulai dari sikap (attitude), kemampuan atau kompetensi, kedesiplinan dalam bekerja, rasa tanggungjawab serta profesionalisme dan keadilan bagi masyarakat sehingga membuat masyakat menjadi tidak puas dengan pelayanan yang mereka berikan.

Tujuan dari pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Pangkalan Lesung adalah untuk membantu dan memudahkan masyarakat miskin atau kurang mampu dalam segala aspek kehidupannya baik itu dalam demensi ekonomi, sosial, lingkungan maupun demensi politik tentunya hal ini sangat dibutuhkan dan bermanfaat bagi mereka yang tidak mampu.

Untuk itulah pemerintah kelurahan dituntut untuk menjalankan tugasnya dengan efektif dan efesien demi terciptanya pelayanan yang baik tentunya sesuai dengan peraturan yang berlaku bahwa yang berhak mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu tersebut hanyalah masyarakat yang layak menerima bantuan dan sesuai dengan standar masyarakat miskin namun pelayanan yang sudah dilakukan bisa dikatakan belum berjalan secara maksimal masih banyak kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki oleh pemerintahan kelurahan pangkalan lesung

baik itu dari segi kinerja, sikap serta kemampuan para pegawainya dan tentu saja sebagai pejabat pemerintahan yang melayani seluruh masyarakat harus bersikap adil tanpa pandang bulu, semoga kedepannya Pemerintahan Kelurahan Pangkalan Lesung bisa segera bernah diri menjadi lebih baik lagi.

C. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kaupaten Pelalawan.

Dari analisis data yang dilakukan oleh Peneliti maka dapat ditarik beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai kantor lurah dalam pelayanan surat keterangan tidak mampu di kelurahan pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan antara lain yakni :

- 1. Komitmen pemimpin yang masih kurang, terlalu cuek, dan tidak tegas terhadap bawahannya hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja para pegawai dalam menjalankan tugasnya. Yang mana seharusnya seorang pemimpin harus mempunyai:
 - a. Komitmen dan tanggung jawab yang besar dalam menjalankan tugas.
 - b. Bagaimana bisa mengkoordinasikan para pegawai dan mengambil keputusan atau kebijakan yang tepat dan sesuai dengan permasalahan.
 - c. dan mampu bekerjasama dengan bawahan sehingga tercipta suasana kondusif dan harmonis.
- 2. Dari segi produktifitas pegawai rendahnya pengetahuan dan keterampilan, seperti kurang teliti, rasa puas diri dan kedisiplin.

- 3. Motivasi pegawai terutama tanggungjawab untuk tidak datang terlambat dan pulang cepat. Motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri pegawai untuk melakukan tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai prestasi kinerja dengan predikat yang baik. Motivasi yang dimiliki pegawai harus ditumbuhkan dari dalam diri sendiri dan lingkungan kerja.
- 4. Prilaku disfungsional dan negatif seperti sewenang-wenang, pura-pura sibuk, kurang kejujuran, acuh tak acuh serta diskriminasi para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus surat keterangan tidak mampu, hal tersebut dapat dilihat dari perbedaan masyarakat yang memiliki hubungan kedekatan (saudara/kekerabatan) dengan masyarakat asing atau masyarakat yang tidak memiliki hubungan dengan para pegawai.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Dikelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan dapat ditarik kesimpulan senbagai berikut :

- Dari hasil pengumpulan data, diketahui bahwa Kinerja Pegawai Kantor
 Lurah Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan
 Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kebupaten Pelalawan
 berada pada kategori "Cukup Baik" hal tersebut dilihat dari empat (4)
 indikator yaitu Input, Proses, Output, dan Outcome dengan hasil
 rekapitulasi 48%.
- 2. Faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Pangkalan Lesung dalam memberikan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu adalah:
 - a. Komitmen pemimpin yang masih kurang, terlalu cuek dan kurang tegas terhadap bawahannya mempengaruhi kinerja pegawai.
 - Motivasi pegawai terutama tanggung jawab pada jam masuk dan pulang kantor.
 - c. Prilaku disfungsional dan negatif seperti diskriminasi, acuh tak acuh serta sewenang-wenang dalam memberikan pelayanan.

d. Produktifitas pegawai rendahnya pengetahuan dan keterampilan misal kurang teliti serta kedisiplinan pegawai.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh maka peneliti menyimpulkan beberapa saran guna dievaluasi bersama agar dalam melakukan kinerja pelayanan oleh pegawai kantor lurah Kelurahan Pangkalan lesung dapat berjalan dengan baik dan sebagai mana mestinya serta kedepannya diharapkan kantor lurah pangkalan lesung bisa menjalakan tugasnya tanpa menyalahi aturan-aturan dalam melayani masyarakat yaitu:

- 1. Kepada Kepala Kelurahan Pangkalan Lesung, diharapkan mempunyai komitmen yang kuat dan bertanggung jawab serta mampu bekerja sama dengan baik terhadap bawahan dalam menjalankan tugasnya sebagai seorang pemimpin, serta dalam mengeluarkan surat keterangan tidak mampu hanya kepada masyarakat yang memenuhi kriteria masyarakat miskin saja. Sehingga kedepannya Pemerintah Kelurahan Pangkalan Lesung mampu berbenah diri menjadi lebih baik dari sebelumnya.
- 2. Untuk perangkat kelurahan diharapkan serta dapat meningkatkan lagi kinerja pelayanan yang baik dengan semaksimal mungkin sehingga terciptanya hubungan yang kondusif dan harmonis dengan masyarakat.
- 3. Untuk masyarakat kelurahan pangkalan lesung diharapkan kesadaran dari dalam diri bahwa yang berhak mengurus surat keterangan tidak mampu hanyalah mereka yang merupakan masyarakat miskin ataupun

kurang mampu sedangkan yang tidak memenuhi kriteria masyarakat miskin agar tidak mengurus surat tersebut.

4. Dan harapan peneliti selanjutnya adalah agar pemerintah Kelurahan Pangkalan Lesung lebih terbuka dalam memberikan informasi kepada masyarakat terutama kepada mahasiswa yang sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir ataupun penelitian-penelitian lainnya.



DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Abdul Wahab, Solichin. 2002. *Analisis Kebijakan dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Abidin, Said Zainal. 2006. Dinamika Reformasi dan Revitalisasi Administrasi Publik Di Indonesia. Jakarta. Suara Bebas.
- Agustiono, Leo. 2008. Dasar-dasar Kebijakan Publik. Bandung, Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Awang, Azam dan Mendra Wijaya, 2012. Ekologi Pemerintahan. Riau, Penerbit Alfa.
- Barata, atep adaya, 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Budiarso, J. 2001. Kualitas Pelayanan Prima. Jakarta, Eka Cipta Primas.
- Budiarjo, Mariam. 2003. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama..
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Ke* 2. Yogyakarta, Gajah Mada Universitas Press.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Gajah Mada University Press
- Effendy, Onong Uchjana, 2009. *Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung, Remaja Rosda Karya.
- Hardiansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta Gava Media.
- Husaini, Usman. 2009. Metodelogi Penelitian Sosial. Jakarta, Bumi Aksara.

- Koryati, Nyimas Dwi, dkk. 2005. *Kebijakan Manajemen Pembangunan Wilayah*. YPAPI, Yogyakartra.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan publik, Pembaharuan*. Yogyakarta.
- Labolo, Muhadam. 2013. *Memahami Ilmu Pemerintahan (Suatu Kajian Teor, Konsep, dan Perkembanganya)*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Mardikanto dan Soebiato, 2013. *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Prespektif Kebijakan Publik*. Bandung, Alfabeta.

RSITAS ISLAM

- Maryadi, 2005. Kebijakan Suatu Implikasi. Jakarta, PT Rineka Putra.
- Moenir, H. A. S, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Monalisa, 2010. Materi Kuliah Teori Dan Konsep Govenance. Pekanbaru
- Narimawati, Umi. 2010. *Metodelogi Penelitian (Dasar Penyusunan Penelitian Ekonomi)*. Jakarta, Genesis.
- Ndraha, Talizidhuhu, 2011. *Kybernologi 1 (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta, Rineka Cipta.
- ______, 2011. *Kybernologi* 2(ilmu Pemerintahan baru). Jakarta, Rineka Cipta.
- Nugroho D, Riant. 2004. Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi. Jakarta, Gramedia.
- _____, 2011. Manajemen Perencanaan Pembangunan. Jakarta, PT.

Alex Media Indonesia Komputindo.

- Nurcholis, Hanif, 2005. *Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*. Jakarta. Remaja Rosdakarya.
- _____,2007. Teori Dan Praktis Pemerintahan Dan Otonomi Daerah.

- Jakarta. Penerbit Grasindo.
- Pasolong, Harbani. 2015. *Kepemimpinan Birokrasi*. Cetakan Ke4. Bandung, Alfabeta.
- Rasyid, Ryass, 2002. *Makna Pemerintahan (Ditinjau Dari Segi Etika Dan Kepemimpinan)*. Jakarta, PT Wasit Watampoe.
- Ratminto, dan septi, atik winarsih, 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti, 2004. Good Governance (Kepemerintahan yang baik), Rangka
 Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif Dan Efesien
 Melalui Rekonstruksi Dan Pemberdayaan. CV. Mandar Maju Bandung.
- Sinambela, lijan poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Edisi Mei. 2006. Jakarta, Sinar Grafika Offset
- Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung, Alfabeta.
 - 201<mark>3. M</mark>etode Penelitian Kuantitatif Kualitatif da<mark>n R</mark>&D.

Cetakan Ke 19. Bandung, Alfabeta

- Syafiie, Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. PT. Rafika Aditama. Bandung.
- ______. 2011. Ekologi Pemerintahan. Reka Cipta. Bandung
- Tangkilisan, Hassel. 2003. *Implementasi Kebijkan Publik*. Yogyakarta, Lukman Offset
- Umar, Husein. 2002. Evaluasi Kinerja Perusahaan. Jakarta. Gremedia Pustaka Utama.
- Wibawa, Samodra. 2011. *Politik Perumusan Kebijakan Publik*. Yogyakarta, Graha Ilmu.

Winarno, 2007. Evaluasi Secara Sistematis. Jakarta, Raja Grafindo.

Dokumentasi:

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan.

Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pelalawan Riau.

Badan Pusat Statistik (BPS)

Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian (UP) Hasil Penelitian (SKRIPSI),dan Kertas Kerja Mahasiswa (KKM), Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau.

