

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI SELAMA PANDEMI DI DIKELURAHAN  
KUALA LAHANG KECAMATAN GAUNG  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral  
Comprehensive Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

**FIRA KHAIRUNNISA**

**11870521296**

**PROGRAM S1**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2023**



**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : FIRA KAHAIRUNNISA  
 NIM : 11870521296  
 PROGRAM STUDI : S1 ADMINISTRASI NEGARA  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 JUDUL : ANALISIS KINERJA PEGAWAI  
 SELAMA PANDEMI DI KELURAHAN  
 KUALA LAHANG KECAMATAN  
 GAUNG KABUPATEN INDRAGIRI  
 HILIR

DIKETAHUI OLEH:

PEMBIMBING

Ratna Dewi, S.Sos, M.Si  
 NIP. 19811030 200710 2 004

DEKAN



Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM  
 NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PROGRAM STUDI

Dr. Khairunyah Purba, S. Sos. M. Si  
 NIP. 19781025 200604 1 002

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Fira Khairunnisa  
NIM : 11870521296  
Jurusan : Administrasi Negara  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Selama Pandemi Di Kelurahan  
Kuala Lahang Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hiliir  
Tanggal Ujian : 25 Januari 2023

**Tim Penguji**

Ketua  
Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si

Sekretaris  
Zikri Aidilla Syarli, S.E., M.Ak

Penguji 1  
Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc

Penguji 2  
Muammar Alkadafi, S.Sos, M.Si

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : FIKA KHAIRUNNISA

NIM : 11870521296

Tempat/Tgl. Lahir : KUALA LAMANG, 13 JULI 2000

Fakultas/Pascasarjana : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

Prodi : SI ADMINISTRASI NEGARA

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

ANALISIS KINERJA PEKAWAI SELAMA PANDEMI DIKELUKAHAN  
KUALA LAMANG KECAMATAN GAUNG KABUPATEN INDRAGIRI  
MIRIR

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 10 FEBRUARI 2023

Yang membuat pernyataan



NIM : 11870521296

Pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

## ABSTRAK

### ANALISIS KINERJA PEGAWAI SELAMA PANDEMI DIKELURAHAN KUALA LAHANG KECAMATAN GAUNG KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

OLEH:

**FIRA KHAIRUNNISA**  
**NIM. 11870521296**

*Pandemi Covid-19 (Corona Virus Disease-19) merupakan virus mematikan yang melanda dunia sejak akhir tahun 2019, kemudian virus ini masuk ke Indonesia sejak awal tahun 2020 selama pandemi Covid-19 menyebabkan banyak kendala diberbagai sektor kehidupan, mulai dari ekonomi, politik, sosial termasuk disektor pemerintahan. Dampak yang terjadi dalam sektor pemerintahan turunnyanya kinerja pegawai, seperti yang terjadi di Kantor Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir yang mana sering dikeluhkan oleh masyarakat setempat. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai selama pandemic di kelurahan kuala lahang kecamatan gaung kabupaten Indragiri hilir. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teori menurut Thoha (2008) tentang 3 dimensi perilaku dalam birokrasi pemerintahan diantaranya adalah : Kepedulian, Kedisiplinan dan tanggung jawab. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepedulian pegawai pemerintahan masih kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, banyak pegawai yang tidak tepat waktu datang ke kantor kelurahan dan tanggung jawab pekerjaan yang kurang dijalan dengan maksimal.*

**Kata Kunci: Kinerja, Pegawai, Pandemi Covid-19**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, karunia, kesempatan dan kemampuan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul "**(Analisis Kinerja Pegawai Selama Pandemi Di Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir)**).

Shalawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah berjuang membawa umatnya dari alam kenistaan dan kebodohan ke alam yang penuh dengan kedamaian dan kebaikan yaitu Islam yang kita miliki seperti sekarang ini.

Penulisan Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Program Sarjana S1 Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan Skripsi Penelitian ini penulis banyak sekali mendapatkan perhatian, bantuan, bimbingan, motivasi, serta masukan-masukan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebanyak-banyaknya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua Ibunda Sy Herawati, S.Pd dan Ayahanda Sifik Jarlis yang selalu mendorong agar skripsi ini terealisasikan dengan baik. Untuk adik tercinta Nursyifa Qatrunada dan Aisyah Nurfathhiyah yang selalu memberikan semangat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam penulisan skripsi ini, serta ummi Sy Yuni yang telah banyak memberikan nasehat dan dukungan serta doa kepada penulis.

Selanjutnya, sebagai penutup penulis ucapkan terimakasih banyak kepada pihak-pihak yang telah banyak memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor UIN Suska Riau beserta Staf.
2. Ibu Dr. Mahyarni, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, beserta Pembantu Dekan I, II dan III.
3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara yang senantiasa memberikan motivasi dan dorongan untuk penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. Bapak Ratna Dewi S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan serta masukan dalam skripsi penulis ini,
5. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Karyawan/I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, yang senantiasa memberikan banyak Ilmu kepada penulis.
6. Bapak lurah dan pegawai kelurahan beserta masyarakat keluarahan kuala laheng yang telah menjadi informan penelitian, terimakasih banyak atas bantuannya selama penelitian.
7. Terimakasih Ayu Soraya S.Sos atas bantuan dan semangat serta motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Rekan-rekan seperjuangan (Anita Lestari S.Sos Bella Kurniawati S.Sos, Meri Febriani S.Sos, Riski Afridasari, S.Sos, dan Rahmi Febrianti, S.Sos) yang memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat seperjuangan, Mahasiswa/I Jurusan Administrasi Negara angkatan 2018 semuanya terutama pada anak lokal B yang telah memberikan pengalaman yang luar biasa serta dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat dan teman-teman KKN DR UIN Suska Riau tahun 2021.

Dan sebagai insan yang memiliki keterbatasan serta kekurangan, maka penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan dan penulisannya. Untuk itu, penulis sangat berharap adanya kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan Skripsi selanjutnya. Namun penulis tetap sangat berharap bahwa Skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 28 Januari 2023

Penulis

**Fira Khairunnisa**  
**NIM: 11870521296**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I    PENDAHALUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Mafaat Penelitian .....	11
1.5 Sistematika Penelitian .....	12
<b>BAB II   KERANGKA TEORI .....</b>	<b>14</b>
2.1 Konsep kinerja.....	14
2.1.1 pengertian Kinerja .....	15
2.1.2 Penilaian Kinerja .....	16
2.1.3 Kepuasan Kinerja .....	17
2.1.4 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	18
2.1.5 Kinerja Organisasi Penyelenggara Layanan Publik.....	19
2.1.6 Manajemen Kinerja Bagi Organisasi Penyelenggara Layanan Publik. ....	19
2.2 Konsep Perilaku Birokrat .....	20
2.2.1 dimensi perilaku birokrasi.....	22
2.2.2 kepedulian .....	23
2.2.3 kedisiplinan .....	24
2.2.4 tanggung jawab .....	25
2.3 Pelayanan Publik .....	27
2.3.1 pengertian pelayanan .....	27
2.3.2 pengetahuan pelayanan publik .....	28

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.3	asas-asas pelayanan .....	29
2.3.4	standar pelayanan publik .....	30
2.4	Konsep Kelurahan .....	31
2.5	Konsep Pandemi Covid 19.....	32
2.6	Penelitian Terdahulu .....	34
2.7	Pandangan Islam Tentang Kinerja .....	36
2.8	Definisi Konsep.....	37
2.9	Konsep Operasional .....	38
2.10	Kerangka Berpikir Penelitian .....	42
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>41</b>
3.1	Tempat Dan Waktu Penelitian.....	41
3.2	Jenis Peneliian .....	41
3.3	Sumber Data .....	41
3.4	Informan Penelitian .....	42
3.5	Teknik Pengambilan Data .....	43
3.5.1	teknik observasi (Pengamatan) .....	43
3.5.2	teknik wawancara(interview) .....	44
3.5.3	teknik dokumentasi.....	45
3.6	Metode Analisis Data .....	45
3.6.1	data reduction reduksi data.....	45
3.6.2	data display (penyajian data) .....	46
3.6.3	Conlusion Drawing/Verification.....	46
<b>BAB IV GAMBARAN LOKASI PENELITIAN</b>		
4.1	Gambaran Umum .....	47
4.1.1	sejarah kelurahan kuala .....	47
4.1.2	keadaan geografi.....	49
4.1.3	keadaan pendudukan.....	49
4.1.4	mata pencahaharian penduduk.....	51
4.1.5	tingkat pendidikan .....	52
4.2	Deskripsi Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang .....	53
4.2.1	rumah ibadah .....	54

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3 Pemerintahan Desa Kelurahan Kuala Lahang .....	54
4.3.1 aparat pemerintahan desa.....	55
4.3.2 visi dan misi kelurahan kuala lahang .....	55
4.3.3 struktur organisasi pemerintahan desa.....	55
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
5.1. Kepedulian .....	58
5.2. Kedisiplinan .....	63
5.3. Tanggung Jawab .....	74
5.3.1.topuksi lurah .....	75
5.3.2 topuksi sekretaris kelurahan.....	76
5.3.3 seksi pemberdayaan masyarakat .....	76
5.3.4.seksi kesejahteraan sosial .....	77
5.3.5.seleksi ketentraman dan ketertiban .....	78
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>82</b>
6.1 Kesimpulan .....	82
6.2 Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kepengurusan Kependudukan di Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung .....	3
Tabel 1.2	Standar Pelayanan dan Penyelesaian Waktu Pembuatan Administrasi Kepengurusan Kelurahan Kuala Lahang .....	3
Tabel 1.3	Data Absensi Pegawai Perbulan Tahun 2020 .....	7
Tabel 1.4	Daftar Fasilitas di Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2022 .....	9
Tabel 2.1	Konsep Operasional .....	39
Tabel 3.1	Data Key Informan dan Informan Penelitian .....	43
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Menurut Golongan Usia .....	40
Tabel 4.3	Mata Pencaharian Masyarakat Kelurahan Kuala Lahang .....	51
Tabel 4.4	Pendidikan Masyarakat Kelurahan Kuala Lahang .....	52
Tabel 4.5	Sarana Kesehatan Kelurahan Kuala Lahang .....	53
Tabel 4.6	Sarana Ibadah Kelurahan Kuala Lahang .....	64
Tabel 4.7	Jumlah Aparat Pemerintah Kelurahan Kuala Lahang .....	55
Tabel 5.1	Daftar Fasilitas di Kelurahan Kuala Lahang Tahun 2022 .....	62
Tabel 5.2	Data Absensi Pegawai Perbulan Tahun 2020 .....	64
Tabel 5.3	Jenis dan Pelanggaran dan Sanksi Disiplin Kerja Kantor Kelurahan Kuala Lahang .....	67
Tabel 5.4	Tabel Jam Kerja Pegawai Kantor Kelurahan Kuala Lahang .....	68
Tabel 5.5	Standar Pelayanan dan Penyelesaian Waktu Pembuatan Administrasi Kepengurusan Kelurahan Kuala Lahang .....	68
Tabel 5.6	Pelayanan Pembuatan Surat di Kantor Kelurahan Kuala Lahang .....	69

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar Kerangka Pikir .....	40
4.1 Bagan Susunan Organisasi Kelurahan Kuala Lahang.....	56



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja adalah prestasi atau hasil seorang pegawai dalam menyelesaikan suatu tugas yang dibebankan kepadanya dalam kurun waktu tertentu di suatu organisasi, sehingga diperlukan kinerja pegawai yang berkualitas agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal kepada organisasi tersebut (Simanjuntak, 1998). Menurut Bambang Kusriyanto, kinerja adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu (Sulaksono, 2015)

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang pegawai adalah lingkungan kerja, sarana dan prasarana produksi, kesehatan, dan tingkat keselamatan kerja, serta organisasi perusahaan (Simanjuntak, 1998). Pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik yaitu unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan.

Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang selanjutnya diubah dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014, diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur pegawai yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau



daerah kota di bawah kecamatan, sesuai dengan undang-undang nomor 23 tahun 2014. Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang di limpahkan oleh camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Dalam pemerintah kelurahan, lurah dan seluruh perangkat kelurahan sebagai pelaksana tugas pemerintah di kelurahan diharapkan dapat melaksanakan tugas pemerintah kelurahan dengan baik demi terciptanya kesejahteraan. Pemerintah kelurahan sebagai abdi masyarakat harus benar-benar memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa dengan memperhatikan serta menerapkan prinsip pelayanan publik secara jelas berdasarkan tanggung jawab, kepastian waktu serta kompetensi petugas pemberi layanan yang sesuai dengan keahlian dan pengetahuan yang ada. Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, aparatur pemerintah harus memiliki standar pelayanan yang dapat dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Kelurahan Kuala Lahang yang terdapat di kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir, merupakan sebuah instansi pemerintah yang bertugas menjalankan kewenangannya dengan maksimal, untuk menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas dibutuhkan kinerja pegawai yang baik.

Berikut disajikan data kepengurusan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung Tahun 2020

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 1.1**  
**Kepengurusan Kependudukan Di Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung**

No	BULAN	Jenis Kepengurusan Kependudukan	
		Kartu Keluarga	Akta Kelahiran
1	Januari	3	7
2	Februari	3	5
3	Maret	3	3
4	April	-	4
5	Mei	1	1
6	Juni	2	4
7	Juli	-	4
8	Agustus	2	5
9	September	1	7
10	Oktober	2	12
11	November	3	100
12	Desember	1	5
13	<b>JUMLAH</b>	<b>21</b>	<b>157</b>

*Sumber : Kelurahan Kuala Lahang Tahun 2019*

Berdasarkan dari table 1.1 diatas masyarakat Kelurahan Kuala Lahang pada tahun 2020 yang melakukan pengurusan Administrasi Kependudukan untuk pembuatan kartu keluarga sebanyak 21 orang melakukan kepengurusan akta kelahiran sebanyak 157 orang.

Dari hasil pengamatan penulis bahwa terdapat fenomena yang terjadi di Kelurahan Kuala Lahang ialah antara lain Standar Pelayanan administrasi masyarakat tidak sesuai dengan waktu penyelesaian

**Table 1.2**  
**Standar Pelayanan dan Penyelesaian Waktu Pembuatan Administrasi Kepengurusan Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Indragiri Hilir**

No	Jenis Pelayanan	Standar Pelayanan		Waktu Penyelesaian
		Waktu	Biaya	
1	<b>Kartu Kelurga</b>	2 Hari	Gratis	5 Hari
2	<b>Akta Kelahiran</b>	3 Hari	Gratis	10 Hari
3	<b>KTP</b>	2 Hari	Gratis	5 Hari
4	<b>Surat Pindah</b>	5 Hari	Gratis	10 Hari
5	<b>Surat Boro Kerja</b>	2 Hari	Gratis	10 Hari

*Sumber : Kelurahan Kuala Lahang Tahun 2020*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Berdasarkan table di atas, dapat di pahami bahwa waktu penyelesaian pembuatan administrasi kependudukan di Kelurahan Kuala Lahang tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Dimana seharusnya pembuatan kartu keluarga bisa selesai dalam 2 hari tetapi membutuhkan waktu 5 hari untuk menyelesaikan begitupun dengan akta kelahiran yang seharusnya selesai di jangka waktu 3 hari namun membutuhkan waktu 10 Hari untuk menyelesaikannya.

Keterlambatan pembuatan administrasi kependudukan di sebabkan kinerja pegawai yang kurang maksimal dan tidak disiplin sehingga masyarakat mengeluhkan hal tersebut, kinerja pegawai sangat mempengaruhi pelayanan publik yang ada di Kantor Kelurahan Kuala Lahang.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Pelayanan sendiri merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat (Rr. Ayu Widaningsih, 2020). Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Semenjak adanya Pandemi Covid-19 telah menjadi masalah di seluruh belahan dunia yang juga berdampak pada tatanan kehidupan dan mengganggu roda organisasi pemerintah, selama Pandemi Covid 19 ini segala aktivitas manusia menjadi terbatas, salah satunya pada Kelurahan Kuala Lahang.

Sebelum adanya pandemic Covid-19 Kinerja Pelayanan publik di Kelurahan Kuala Lahang berjalan dengan baik, tanpa ditemui adanya

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



keterlambatan maupun kurangnya disiplin pegawai, keluhan masyarakat tidak banyak terdengar karena proses pembuatan akta kelahiran atau kartu keluarga sesuai dengan standar waktu penyelesaian. Namun, sejak adanya pandemic Covid-19 kinerja pegawai dinilai kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini dilihat dari keterlambatan waktu penyelesaian administrasi kependudukan di kantor kelurahan kuala lahang.

Adapun tupoksi pegawai kelurahan kuala lahang selama pandemic Covid-19 ialah melakukan penyemprotan rumah warga disetiap RT/RW, menjaga kebersihan melakukan gotong royong bersama masyarakat setempat dan mealkukan penyuluhan covid-19 tentang pentingnya melakukan suntik vaksin dan bekerja sama dengan kesehatan di kelurahan kuala lahang.

Selama pandemic covid-19, tidak ada inovasi pelayanan di kantor kelurahan kuala lahang, dalam berurusan masih seperti biasanya tetapi harus mematuhi protocol kesehatan, namun masih banyak masyarakat yang ditemui tidak mau memakai masker saat datang ke kantor. Pegawai kantor kelurahan kuala lahang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebelum dan sesudah pandemic masih sama, hanya saja masyarakat harus menaati protocol kesehatan ketika berurusan dikantor kelurahan, tidak seperti sebelum adanya pandemic covid-19. Berdasarkan observasi, jenis pelayanan yang diberikan masih sama seperti sebelum adanya pandemic covid-19, namun kinerja pegawai semakin terlihat tidak maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Saat ini, sesudah adanya pandemic covid-19 kinerja pegawai kantor kelurahan kuala lahang dilaksanakan sebagaimana tupoksi dan tugas-tugas yang harus

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



pegawai kerjakan, dalam memberikan pelayanan publik masih sama saat pandemic ada, disiplin pegawai sesudah adanya pandemic masih ada yang terlambat datang ke kantor kelurahan kuala lahang dan tentunya ini juga menjadi masalah dasar yang perlu diatasi demi kelancaran proses administrasi di kantor kelurahan kuala lahang.

Dalam hal kepedulian aparat kelurahan kuala lahang masih belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat karena masih adanya keluhan-keluhan terkait dengan bantuan sosial. Masyarakat mengeluhkan mengenai ketelambatan pelayanan publik yang kurang jelas dan tidak adanya kepastian, kurang disiplin karena sering dijumpai keterlambatan masuknya aparatur pemerintahan yang ada di Kelurahan Kuala Lahang. Pendapat ini diperkuat dalam jurnal (Sartika, 2016) Analisis Perilaku Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Konteks hubungan pegawai dan masyarakat dalam pelayanan publik sudah lama terdengar keluhan-keluhan masyarakat, akan tetapi sampai saat ini belum juga memberikan perubahan yang begitu berarti. Bahkan, masyarakat sangat mengaharapkan dengan pergantian rezim akan membawa perubahan terhadap penyelenggaraan dalam pelayanan publik tidak pernah tewujud. Pemerintah sudah mengalami pergantian beberapa kali, akan tetapi perilaku pegawai masih belum mengalami banyak perubahan terutama dalam pelayanan publik.

Hal inilah yang menyebabkan masyarakat banyak mengeluhkan pelayanan yang ada di Kelurahan Kuala Lahang karena aparatur pemerintahan yang kurang disiplin dalam menjalankan tugas dan fungsinya, kurangnya kepedulian,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kedisiplinan dan tanggung jawab dalam melayani masyarakat. Berikut disajikan data absensi pegawai di Kantor Kelurahan Kuala Lahang pada tahun 2021

**Table 1.3**  
**Data Absensi Pegawai perbulan Tahun 2020**

No	Nama pegawai	Bulan januari-desember 2021											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	INDRA PUTRA,S.STP	4	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
2	AZWARNI,SPD,M.AP	√	√	√	√	5	√	2	√	√	√	2	√
3	APRIZALDI,S.Kom	2	√	√	√	√	√	2	2	2	√	√	√
4	DODI KURNIADI,SE	3	√	√	2	3	√	√	4	√	4	√	3
5	SY.HERAWATI,SPd	√	√	4	2	2	√	√	2	√	2	√	√
6	ZAKUAN,NT	√	√	2	√	√	√	2	√	2	2	√	√
7	UBAIDILLAH,S.Pd	√	√	2	3	√	4	1	√	√	√	√	3
8	ZULFERI	√	2	√	√	2	4	√	√	5	√	√	5
9	IDIYANA,SE	√	√	2	2	√	2	√	√	2	√	√	2
10	ARJUNA,SE	√	2	√	√	3	2	√	√	1	√	1	√
11	TRICIA KARINA,S.COM	√	√	1	√	√	1	√	√	1	√	√	1
12	MAZLAN	√	√	2	√	2	√	2	2	2	√	√	√
13	MUHAMMAD IRAWAN	√	2	√	2	√	√	2	1	√	√	1	√
14	HENDRA,SPd.I	√	√	4	√	√	1	√	√	1	2	3	√

Sumber : Kantor Kelurahan Kuala Lahang, Tahun 2020

Berdasarkan table di atas,dapat di lihat bahwa masih banyak pegawai yang tidak disiplin dan tidak masuk kerja data yang di sajikan merupakan data absensi pegawai selama tahun 2020.

Dalam penyelenggaran pelayanan yang ada di Kelurahan Kuala Lahang peneliti melakukan obeservasi awal dan menemukan bahwa : usaha makro di kelurahan Kuala Lahang mendapatkan bantuan dari pemerintah di setiap tahunnya, akan tetapi banyak masyarakat di Kelurahan Kuala Lahang protes terhadap bantuan dari Pemerintah tersebut, bahwa jika ada masyarakat yang tidak dapat bantuan maka masyarakat mengancam para pegawai dengan membawa



Bekerja dengan penuh rasa tanggung jawab artinya pegawai mampu menjalankan pekerjaan sesuai dengan 6 standar pelayanan yang ada namun di Kantor Kelurahan masih tidak menjalankan tugas dengan baik.

Adapun masalah yang dihadapi di Kantor Kelurahan Kuala Lahang tersebut adalah kurangnya pengadaan komputer dan elektronik laptop sehingga pelayanan tentang surat-surat keterangan mengalami keterlambatan. Masyarakat di kelurahan tersebut banyak mengeluhkan keterlambatan tersebut dan menilai kinerja pegawai pada Kelurahan tersebut belum terlaksana dengan baik. Kelambanan pelayanan pegawai tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan di tingkat bawah, atau terbatasnya kemampuan sumber daya manusia, tetapi faktor sarana pendukung seperti alat elektronik juga bisa menghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sebagian, besar masyarakat memandang bahwa kualitas pelayanan oleh pegawai di Kelurahan Kuala Lahang tersebut masih kurang efektif, kurang efisien dan tidak terlaksana dengan baik, sementara pelayanan publik yang prima dapat dinilai dari proses dan produk layanannya.

**Tabel 1.4**  
**Daftar Fasilitas di Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung**  
**Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2022**

No	Fasilitas	Jumlah
1.	Komputer	3
2.	Printer	3
3.	Lemari	2
4.	Kipas Angin	2
5.	AC	1
6.	Kursi	10
7.	Meja	10
8.	Sofa	1

Sumber: *Kantor Lurah Kuala Lahang, 2020*

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa, fasilitas yang terdapat di kantor kelurahan kuala lahang seperti komputer tiga, printer tiga, lemari dua, kipas angin dua, AC satu, kursi sepuluh, meja sepuluh dan sofa satu.

Fasilitas mampu menunjang kinerja pegawai, dengan adanya fasilitas yang memadai dapat membantu pegawai cepat menyelesaikan pekerjaannya. Oleh karena itu, untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara iberkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan dalam bentuk undang-undang. Hal ini menjadi poin penting bagi pemerintah dan instansi pemerintah terutama pejabat/pegawai sebagai pihak pemberi layanan publik untuk melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kinerja Pegawai Kelurahan Kuala Lahang Selama Pandemi Di kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung Kabupaten Indra Giri Hilir**”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang di ungkapkan pada latar belakang,maka penulis dalam penelitian ini merumuskan masalah ialah sebagai berikut :  
Bagaimana kinerja pegawai Kelurahan Kuala Lahang Kec.Gaung Kabupaten Indragiri Hilir selama pandemic covid 19 ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis membuat tujuan penelitian yaitu :

Untuk mengetahui kinerja pegawai Kelurahan Kuala Lahang selama pandemic covid 19.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

#### 1. Manfaat Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman, terutama tentang masalah mengenai bagaimana kinerja pegawai Kelurahan Kuala Lahang selama pandemic covid 19.

#### 2. Manfaat Bagi Lembaga Akademik

Untuk menambah Literasi kepustakaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

#### 3. Menjadi referensi bagi peneliti berikutnya tentang kajian kinerja pegawai Kelurahan Kuala Lahang selama pandemic covid 19

#### 4. Manfaat Bagi Instansi

Memberikan rekomendasi atau sumbangan pemikiran Kantor Kelurahan Kuala Lahang Kabupaten Indragiri Hilir tentang kinerja pegawai Kelurahan Kuala Lahang selama pandemic covid 19



## 1.5 Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini adapun sistematika nya sebagai berikut nya :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada Bab 1 ini membahas dan menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

### **BAB II : KERANGKA TEORI**

Pada Bab II dikemukakan metodologi penelitian yang meliputi tentang Teori Utama, Penelitian Terdahulu, Pandangan islam, Konsep Operasional, dan Kerangka Berfikir Penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada Bab III ini berisikan tentang Waktu dan Tempat Penelitian, Jenis Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, dan Metode Analisa Data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan gambaran umum atau tempat penelitian yaitu di Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir

### **BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memuat hasil dari penelitian pembahasan yang dilakukan dan disusun sedemikian rupa sehingga dapat diketahui maksud dan tujuan penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini merupakan bab yang berisikan simpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pembaca.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### PEMBAHASAN

#### 2.1 Konsep Kinerja

##### 2.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah prestasi atau hasil seorang pegawai dalam menyelesaikan suatu tugas yang dibebankan kepadanya dalam kurun waktu tertentu, sehingga diperlukan kinerja pegawai yang berkualitas agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal kepada organisasi, karena sangat berpengaruh bagi kemajuan organisasi. (Ayu Widaningsih, 2020). Sedangkan pengertian kinerja menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.

Menurut Gibson et al (1994) Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.

Menurut Donnelly Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik (Siti, 2019).

Kerja merupakan sesuatu yang dikeluarkan oleh seseorang sebagai profesi, sengaja dilakukan untuk mendapatkan penghasilan. Kerja dapat juga diartikan sebagai pengeluaran energy untuk kegiatan yang dibutuhkan seseorang untuk

mencapai tujuan tertentu. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kerja adalah kegiatan melakukan sesuatu yang dilakukan atau diperbuat seseorang.

Kerja menurut (Hasibuan 2003) adalah sejumlah aktivitas fisik dan mental yang dilakukan seseorang untuk mengerjakan suatu pekerjaan. Sedangkan Kinerja menurut Mangkunegara (2009) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja dalam hal ini menunjukkan hasil kerja yang dicapai seseorang setelah melaksanakan tugas pekerjaan yang dibebankan oleh organisasi. Sedangkan ukuran baik tidaknya hasil kerja dapat dilihat dari mutu atau kualitas yang dicapai karyawan sesuai dengan tuntutan organisasi. Kinerja dapat dicapai dengan baik apabila pegawai mampu bekerja sesuai dengan standart penilaian yang ditetapkan organisasi.

Dalam konteks organisasi pemerintah, kinerja instansi pemerintah adalah mengenai gambaran tingkat pencapaian sasaran, ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Dalam melaksanakan ketentuan pasal 78 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang aparatur sipil Negara pemerintah mengeluarkan PP Nomor 30 tahun 2019 tentang penilaian kinerja PNS atau sekarang dikenal dengan ASN.

Menurut PP No 30 tahun 2019 kinerja PNS adalah hasil kerja yang dicapai oleh setiap PNS pada organisasi/unit sesuai dengan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dan perilaku kerja. Adapun sasaran kinerja pegawai adalah rencana kinerja

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan target yang akan dicapai oleh seorang PNS yang harus dicapai setiap tahunnya. Perilaku kerja menurut PP No 30 tahun 2019 adalah setiap tingkah laku, sikap atau tindakan yang dilakukan oleh PNS atau tidak melakukan sesuatu yang seharusnya dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

### 2.1.2 Penilaian Kinerja

Di dalam buku Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia, penilaian kinerja adalah salah satu tahapan penting dalam siklus pembangunan sumber daya manusia, baik di sektor publik maupun swasta. Penilaian kinerja ini merupakan proses pengukuran terhadap tingkat penyelesaian tugas-tugas yang dilakukan oleh pegawai selama masa tertentu dengan menggunakan instrumen yang sesuai dengan karakter tugas tersebut.

Menurut PP No 30 tahun 2019 penilaian kinerja PNS bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan pada system prestasi dan system karier. Penilaian dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan tingkat unit atau organisasi, dengan memperhatikan target, capaian hasil dan manfaat yang dicapai, serta perilaku PNS.

Adapun substansi instrumen pengukuran kinerja ini terdiri dari aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kualitas pelaksanaan tugas dan dapat diukur melalui:

- 1) Prestasi kerja (*achievement*)
- 2) Keahlian (*skill*)
- 3) Perilaku (*attitude*)
- 4) Kepemimpinan (*leadership*)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang karyawan akan masuk dalam tingkatan kinerja tertentu. Tingkatannya dapat bermacam istilah. Kinerja karyawan dapat dikelompokkan ke dalam : tingkatan kineja tinggi, menengah atau rendah. Dapat juga dikelompokkan melampaui target, sesuai target atau dibawah target. Berangkat dari hal-hal tersebut, kinerja dimaknai sebagai keseluruhan ‘unjuk kerja dari seorang karyawan.

### 2.1.3 Kepuasan Kinerja

Berdasarkan kajian teoritis dan empiris, maka dapat dirangkum hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan kerja sebagai berikut :

- a. Locke (1983) kepuasan kerja adalah kondisi emosi yang positif atau menyenangkan yang timbul karena penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.
- b. Porter (1961) ,mendefinisikan kepuasan sebagai selisih dari banyaknya sesuatu yang seharusnya ada. Konsep ini pada dasarnya sama dengan model Locke, tetapi apa yang seharusnya ada menurut locke berarti penekanan yang lebih banyak terhadap pertimbangan-pertimbangan yang adil dan kekurangan atas kebutuhan-kebutuhan karena terminan dari banyaknya faktor pekerjaan yang lebih disukai

#### 2.1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Prof. DR. Abdul Hamid Hasan al Ghazali (Direktur Islamich Research and Training Institute) adalah sebagai berikut :

- a) Motivasi Pimpinan organisasi perlu mengetahui motivasi kerja dari anggota organisasi (karyawan). Dengan mengetahui motivasi itu maka pimpinan dapat mendorong karyawan bekerja lebih baik.
- b) Pendidikan Pada umumnya seseorang yang mempunyai pendidikan lebih tinggi akan mempunyai kinerja yang lebih baik. Hal demikian ternyata merupakan syarat yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Tanpa bekal pendidikan, mustahil orang akan mudah mempelajari hal-hal yang bersifat baru didalam cara atau suatu sistem kerja.
- c) Disiplin kerja Disiplin kerja adalah sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala iperaturan yang telah ditentukan. Disiplin kerja mempunyai hubungan yang sangat erat dengan motivasi, kedisiplinan dengan suatu latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu dan biaya akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.
- d) Keterampilan Keterampilan banyak pengaruhnya terhadap produktivitas kerja ikaryawan, keterampilan karyawan dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui training, kursus-kursusm dan lain-lain

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2.1.5 Kinerja Organisasi Penyelenggara Layanan Publik

Berhasil tidaknya suatu organisasi penyelenggara layanan publik dan juga organisasi pada umumnya, untuk sebagian besar ditentukan oleh pimpinan. Apabila pimpinan melakukan pekerjaan dengan baik, organisasi mungkin dapat menjadi ukuran seberapa efisien dan efektif seorang pimpinan mempertimbangkan dan mencapai tujuan yang tepat. Perilaku (*behavior*) mewakili tingkat kinerja, serta keterlibatan dalam organisasi. Sedangkan orang (*person*) merupakan sikap, sifat, pengetahuan, dan nilai yang dimiliki. Sementara itu, situasi (*situation*) di antaranya adalah keterbatasan waktu, peralatan kerja, dan tekanan sosial. Dengan mengacu pada persamaan tersebut, dapat disimpulkan bahwa baik buruknya kinerja individu di dalam organisasi, selain dipengaruhi oleh kemampuan, sikap, dan nilai yang tertanam di dalam diri setiap individu organisasi, juga dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal organisasi (Deddy, 2018).

### 2.1.6 Manajemen Kinerja Bagi Organisasi Penyelenggara Layanan Publik

Faktor yang mempengaruhi kinerja individu dalam organisasi penyelenggara layanan publik sangat jamak. Kinerja individu di dalam suatu organisasi penyelenggara layanan publik tergantung pada karakteristik organisasi penyelenggara layanan tersebut, misalnya: budaya, struktur, dan tipe-tipe orang-orang yang terlibat didalamnya. Suatu organisasi penyelenggara pelayanan publik, dalam mencapai tujuannya perlu menciptakan iklim kerja dimana setiap individu dan kelompok-kelompok kerja memiliki tanggung jawab untuk selalu



memberikan kontribusi dan melanjutkan proses perbaikan keahlian maupun pengetahuan.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai secara optimal, diperlukan berbagai upaya yang strategis, terencana, dan berkesinambungan. Melalui pendekatan manajemen kinerja, upaya pengelolaan kinerja individu pegawai pada organisasi penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih baik. Melalui manajemen kinerja banyak manfaat yang dapat diraih oleh suatu organisasi, termasuk bagi organisasi penyelenggara layanan publik. Manajemen kinerja dapat membantu didalam pencapaian perbaikan yang berkelanjutan didalam kinerja organisasi, meningkatkan motivasi dan komitmen pegawai, mengembangkan kemampuan individu, meningkatkan kepuasan kerja, meningkatkan kinerja dan kerja sama tim, membangun hubungan antara individu dan pimpinan secara terbuka di dalam proses komunikasi, meningkatkan kesempatan untuk mengekspresikan aspirasi dan harapan kerja individual.

## 2.2. Konsep Perilaku Birokrat

Perilaku pada hakikatnya merupakan “fungsi interaksi antara seorang individu dengan lingkungannya” menurut Thoha dalam (Mustafa, 2018 ). Dimana perilaku seseorang tidak hanya ditentukan oleh dirinya sendiri, melainkan ditentukan oleh seberapa jauh interaksi antara dirinya dengan lingkungan. Menurut Hobbs dalam (Wignjosoebroto, 1999) mengemukakan bahwa “Ethics is concerned with standard of conduct among people in social group”. Etika berkaitan dengan standar perilaku di antara orang-orang dalam kelompok sosial.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State: Islam University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“*Ethics is a systematic code of moral principles*”. etika merupakan prinsip-prinsip nilai moral yang sistematis.

Secara umum pandangan di kantor-kantor birokrasi adalah sama, pegawai yang memakai pakaian seragam agak lusuh, kantor yang dapat dikatakan jorok dan tidak bersih, banyak fasilitas yang tidak terawat, pegawai sering mengadakan upacara dan pidatopidato, pegawai jarang sekali tersenyum dan sebagainya.

Selanjutnya Ndraha menyatakan bahwa “perilaku adalah operasionalisasi dan aktualisasi sikap seseorang maupun satu kelompok terhadap suatu (situasi dan kondisi) lingkungan masyarakat, teknologi alam, dan organisasi, (Mustafa, 2018). Perilaku individu merupakan sesuatu yang dikerjakan seseorang, seperti berdiskusi dengan manajer, mengetik memo, menyusun laporan, mendengarkan rekan sekerja, menempatkan unit barang kedalam gudang dan lain sebagainya (Sofyandi, Herman and Garniwa, 2007). Perilaku pada hakikatnya didasarkan pada ilmu perilaku itu sendiri yang dikembangkan pada fokus utamanya pada tingkah laku manusia itu sendiri dalam suatu organisasi. Setiap individu membawa dirinya kedalam suatu kelompok atau organisasi dengan berbagai kemampuan, kepercayaan, pengharapan, kebutuhan pribadi, dan pengalaman masa lalunya. Dan setiap organisasi juga mempunyai karakteristik tersendiri yang harus diikuti oleh setiap individu antara lain yaitu : tugas, wewenang dan tanggung jawab, kepedulian, kedisiplinan, keteraturan yang diwujudkan dalam suatu hierarki, sistem upah (reward system), sistem pengendalian dll. Jika karakteristik individu berinteraksi dengan karakteristik organisasi maka akan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terwujud perilaku dalam organisasi publik maupun privat. Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh beberapa ahli dapat Perilaku menghasilkan pekerjaan, merupakan keunikan masing-masing orang, proses melandasinya sama bagi setiap orang. Dari konstruksi teori dan riset tentang perilaku dapat disimpulkan bahwa: 1) perilaku timbul karena sebab; 2) perilaku diarahkan karena tujuan; 3) perilaku dapat diamati (masih) dapat diukur; 4) perilaku tidak dapat langsung diamati (seperti berfikir, berpersepsi) juga penting dalam mencapai tujuan; 5) perilaku bermotivasi.

### 2.2.1 Dimensi Perilaku Birokrat

Perilaku adalah aktualisasi sikap seseorang atau sekelompok orang dalam wujud tindakan atau aktivitas sebagai hasil interaksi dengan lingkungannya. Tindakan tersebut didasari atas dasar kebutuhan, tujuan dan motivasi, sedangkan lingkungan adalah organisasi dimana individu atau kelompok itu berkarya. (Thoah, 2005) juga berpendapat bahwa wujud dimensi perilaku birokrasi sebagai sikap dan juga tindakan dalam memberikan pelayanan administrasi, yang meliputi tiga dimensi yakni: kedisiplinan, kepedulian dan tanggung jawab kerja. Ketiga dimensi ini akan menentukan keberhasilan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh setiap aparatur pemerintahan dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan administrasi kepada publik. Kinerja birokrasi juga tergantung dengan perilaku birokrasi, sehingga kita dapat menilai kinerja pegawai dari perilaku disaat bekerja, perilaku birokrasi yang bisa dinilai untuk melihat kinerjanya ada tiga dimensi yaitu, kepedulian, kedisiplinan dan tanggung jawab. adalah sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 2.2.2 Kepedulian

Kepedulian berkaitan dengan daya tanggap tentang apa yang menjadi keluhan maupun kebutuhan masyarakat yang akan dilayani. Aparatur yang peduli ialah perilaku birokrasi yang mempunyai daya tanggap yang tinggi dan cepat menanggapi apa yang menjadi keluhan maupun kebutuhan masyarakat. Sering dijumpai dalam memberikan pelayanan administrasi aparat pemerintahan yang menunjukkan perilaku tidak peduli sebagai orientasi kekuasaan yang dimiliki oleh aparat birokrasi.

Menurut Bender dalam jurnal (Sari, Dessy Listiana and Rukiyah, 2016) kepedulian ialah menjadikan diri kita terikat dengan orang lain dan apapun yang terjadi terhadap orang tersebut. Orang yang selalu mengutamakan kepentingan orang lain dibandingkan dirinya sendiri adalah orang yang peduli dan orang yang peduli tidak akan menyakiti orang lain. Banyak nilai yang mengandung kepedulian seperti : perhatian, dermawan, kebaikan, membantu dan rasa kasihan. Kepedulian juga bukan merupakan hal yang dilakukan karena mengharapkan imbalan. Orientasi kekuasaan ini sering menjelma dalam sikap yang masih saja menonjolkan pandangan bahwa dialah yang dibutuhkan orang lain, sehingga hal tersebut memunculkan perilaku membiarkan seseorang yang membutuhkan pelayanan administrasi menunggu atau mengulur waktu penyelesaian pemberian pelayanan administrasi (Widodo, 2001) mengemukakan bahwa kepedulian dalam perilaku birokrasi merupakan aparat yang merespon dengan cepat dan memahami apa yang menjadi tuntutan publik dan berusaha untuk memahaminya, tidak menunda-nunda waktu, dan memperpanjang jalur administrasi ataupun

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengutamakan prosedur akan tetapi mengabaikan substansi dalam melakukan pelayanan.

### 2.2.3 Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan perekat utama dalam membentuk dan mengembangkan perilaku birokrasi. Fredrich dalam (Putra, Eka And Ilham, 2016) mengemukakan bahwa melalui kedisiplinan dari perilaku birokrasi akan terwujud keharmonisan kerja yang dinamis dalam mencapai suatu tujuan. Keharmonisan kerja dibingkai berdasarkan aturan, kelayakan dan kepantasan untuk mewujudkan suatu kegiatan layanan yang berkualitas dan memuaskan. Menyikapi pentingnya pandangan tentang kedisiplinan dalam perilaku birokrasi, (Semil (2005) menyatakan bahwa mengembang suatu kemampuan menjalankan kedisiplinan sebagai perwujudan perilaku birokrasi berarti telah mampu mengarahkan semua tindakan dalam mencapai tujuan organisasi. (Yaris, 2005) juga mengemukakan kedisiplinan merupakan prinsip yang dimiliki oleh orang yang memiliki perilaku birokrasi yang selalu mematuhi aturan, memiliki kepantasan dalam menjalankan aktivitasnya dan juga representatif terhadap kewenangan dalam mengembangkan kepemimpinan organisasi. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan kerja merupakan unsur penting dalam menentukan dan mengembangkan perilaku birokrasi untuk menjalankan aktivitas pelayanan administrasi dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan administrasi yang memuaskan dalam suatu organisasi.

Pengertian kerja menurut WJS. Poerwadarminta ( 1986 ) mengatakan kerja adalah “ Perbuatan melakukan sesuatu “. Jadi disiplin kerja adalah suatu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Sate Islamic University of Sultan Sarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



peraturan dan tata tertib yang harus dilakukan atau dilaksanakan dengan tegas oleh manusia dalam kegiatan atau pekerjaan untuk mencapai tujuan. Sedangkan menurut Malayu S.P. Hasibuan ( 2006 ) mengatakan “ Kedisiplinan diartikan bilamana karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma norma sosial yang berlaku “.

Menurut PP No. 94 tahun 2021 tentang disiplin pegawai negeri sipil, disiplin PNS adalah kesanggupan PNS untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan. Hukuman disiplin adalah hukuman yang dijatuhkan oleh pejabat yang berwenang menghukum kepada PNS karena melanggar peraturan disiplin PNS.

#### **2.2.4 Tanggung jawab**

Tanggung jawab merupakan kesadaran manusia akan tingkah laku dan perbuatannya yang disengaja maupun tidak disengaja untuk melakukan kewajibannya. Kewajiban adalah sesuatu yang dibedakan terhadap seseorang. Oleh sebab itu, orang yang bertanggung jawab dapat memperoleh kebahagiaan, karena ia bisa menunaikan kewajibannya. Kebahagiaan tersebut dapat dirasakan oleh dirinya ataupun oleh orang lain. Tanggung jawab akan semakin melekat pada diri seseorang apabila tingkah laku dan perbuatan yang wajib dilakukan terhadap orang lain atas dasar pengabdian (Thoha, 2008). Selanjutnya Djohan dan Milwan dalam (Mustafa, 2018) mengemukakan bahwa tanggungjawab ialah norma menuntut kesediaan moral setiap penyelenggara untuk:

#### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) melaksanakan tugas, wewenang dan juga kewajibannya secara profesional dan tekad untuk terus menerus meningkatkan mutu profesionalitasnya; 2) kehati-hatian dan kecermatan dalam setiap perilaku, tindakan, sikap ataupun ucapannya, baik di dalam lingkungan kerja maupun diluar lingkungan kerja
- 3) memikul akibat resiko dan tanggungjawab yang terpaut pada kewenangan, kedudukan dan ataupun tugas yang dilaksankannya
- 4) kewajiban mengakui kesalahannya, bersedia untuk mengakui kesalahannya secara cepat dan memikul akibat dari perilaku tindakan keputusan dan ucapan yang salah.

Aparat sebagai birokrat berkedudukan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, wajib bersikap melayani dan mempertanggung jawabkan perbuatannya kepada masyarakat. Bentuk pertanggung jawaban pegawai terhadap masyarakat berupa pelayanan administrasi prima, ditandai oleh sikap perilaku yang baik serta fasilitas pelayanan administrasi yang memadai dan hasil pelayanan administrasi yang memuaskan. Hasil pelayanan administrasi tersebut berupa penyelesaian pekerjaan yang tuntas, teliti, terjamin dan tak kalah pentingnya adalah pelayanan administrasi tersebut tidak berpihak, karena dilandasi oleh rasa tanggung jawab dan pengabdian (Putra,Eka,2016).

Pegawai Negeri Sipil adalah orang yang bekerja pada pemerintah atau Negara. Adapun menurut UndangUndang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 1 ayat (3) menyatakan bahwa “Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat

tertentu, diangkat sebagai pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan”.<sup>6</sup> Menurut UU No. 43 Tahun 1999 Pasal 2 ayat (2) Pegawai Negeri sipil dibagi menjadi (1) Pegawai Negeri Sipil Pusat, (2) Pegawai Negeri Sipil Daerah.

## 2.3 Pelayanan Publik

### 2.3.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan ataupun organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan setiap pelanggan. Monir dalam (Pasolong, 2017) mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993) mendefinisikan pelayanan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Fungsi dasar pemerintah dalam bentuk pelayanan tersebut selanjutnya ditindak lanjuti dengan 3(tiga) fungsi utama pemerintah yakni;fungsi pelayanan pemerintahan, fungsi pelayanan pembangunan dan fungsi pelayanan kemasyarakatan,serta dengan perkembangan dan dinamika masyarakatnya pemerintah pada saat ini menurut beberapa pendapat ahli memiliki beberapa fungsi utama dari pemerintah tersebut di tambah dengan fungsi yang ke empat yakni fungsi pemberdayaan masyarakat,sehingga fungsi utama pemerintah menjadi 4 fungsi.(walau masih terdapat perdebatan tentang fungsi utama dari pemerintah tersebut),karena masyarakat pada saat ini sudah sangat dinamis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Stavros Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

Menurut Kotler dalam (Pananrangi, Andi Rasyid and SH, 2017) pelayanan merupakan setiap kegiatan ataupun tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Berdasarkan beberapa pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dimana didalamnya terdapat interaksi antara individu dengan individu lainnya yang memiliki kepentingan baik itu pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat

### 2.3.2 Pengertian Pelayanan Publik

Kemenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Defenisi pelayanan publik menurut UUD Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai kegiatan atau kumpulan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan aturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. sedangkan yang dimaksud dengan penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Selanjutnya menurut Sinambela dalam (Pasolong, 2017) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang mempunyai setiap kegiatan yang dapat menguntungkan dalam suatu kesatuan atau kumpulan, dan menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Kurniawan dalam (Pasolong, 2017) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pemaparan diatas maka dapat di tarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah sebagai bentuk pelayanan baik itu pelayanan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

### 2.3.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengemukakan beberapa asas-asas pelayanan publik yaitu :

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan antara hak dan kewajiban;
5. Profesional;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan (tidak diskriminatif);

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu;
12. Kemudahan, kecepatan, dan keterjangkauan;

### 2.3.4 Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan mengenai adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003 adapun beberapa standar pelayanan sekurang-kurangnya yaitu:

1. Prosedur pelayanan;
2. Waktu penyelesaian;
3. Biaya pelayanan;
4. Sarana dan prasarana;
5. Kompetensi petugas pemberi pelayanan;

Menurut pasal 21 UU No. 2005 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan beberapa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme, dan Prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/tarif

6. Produk pelayanan
7. Sarana dan prasarana
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
11. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
12. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguraguan.
13. Evaluasi kinerja pelaksana

#### 2.4 Konsep Kelurahan

Dalam peraturan pemerintah pasal 25 PP Nomor 17 Tahun 2018 menyebutkan bahwa kelurahan adalah perangkat kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kelurahan yang dipimpin Lurah. Selain melaksanakan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah di wilayah Kelurahan tersebut, Lurah juga dibantu oleh perangkat Kelurahan untuk melaksanakan tugas-tugas yang diamanahkan oleh camat. Adapun beberapa tugas Lurah yaitu:

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan;
2. Pelaksanaan pemberdayaan masyarakat;
3. Pelaksanaan pelayanan masyarakat;
4. Pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban umum;
5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat: dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri sipil (PNS). Kelurahan berada di wilayah perkotaan. Kelurahan memiliki tugas menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan penyelenggaraan urusan pemerintah di wilayahnya.

Kelurahan mempunyai fungsi sebagai koordinator jalannya pemerintahan, pembina di masyarakat, meningkatkan partisipasi masyarakat dengan gotong royong, membina ketentraman dan ketertiban umum. Lembaga pemerintahan kelurahan terdiri dari kepala kelurahan dan perangkat kelurahan yaitu Kepala Kelurahan, Sekretaris kelurahan, Seksi-seksi meliputi seksi tata pemerintahan, seksi ekonomi dan pembangunan, Seksi sosial kemasyarakatan dan Seksi ketertiban.

### 2.5 Pandemi Covid 19

Covid-19 dan Persebarannya Virus corona atau dikenal juga dengan nama Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-CoV-2) merupakan virus baru yang menginfeksi sistem pernapasan orang yang terjangkit, virus ini umumnya dikenal sebagai Covid-19 (Lai et al., 2020). Virus ini bahkan membuat kita melakukan kebiasaan baru bahkan di Lembaga peradilan dan dunia Pendidikan (Aji, 2020; Sodik, 2020). Virus Corona bisa menyebabkan hal yang fatal terutama bagi mereka yang mengidap gangguan pernapasan sebelumnya akan mengalami sindrom gangguan pada pernapasan tingkat akut walaupun sudah dinyatakan sembuh dari virus ini. Hal itu disebut sebagai efek dalam jangka panjang dari infeksi Covid-19 dan penderita akan menurun fungsi paru-

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

parunya sebanyak 20 sampai 30 persen setelah melewati serangkaian pemulihan. Selain paru-paru ternyata ginjal juga bisa terdampak, penderita Covid-19 dengan persentase 25 sampai 50 persen mengalami gangguan pada ginjal.

Penyebabnya adalah protein dan juga sel darah merah akan cenderung lebih banyak. Dengan persentase 15 persen juga pasien Covid-19 cenderung turun fungsi penyaringan pada ginjalnya, serta penyakit ginjal akut juga bisa saja menjadi masalah lain yang akan diderita oleh orang yang terinfeksi Covid-19. Pada sistem saraf juga bisa saja terserang akibat infeksi dari Covid-19, virus ini dapat menyerang sistem pada saraf pusat. Di negara China misalnya orang yang menderita gangguan pada Data Data Data Fakta Simpul/Narasi 183 Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO), Vol. 11 No. 3, Desember 2020, Hal. 179-188 sistem saraf mencapai 36 persen dari 214 orang yang dinyatakan positif Covid-19. Gejala-gejala yang timbul seperti pusing dan gangguan di indera penciuman serta indera perasa. Corona Virus Disease 2019 ini awal penyebarannya terjadi di kota Wuhan (Okada et al., 2020), China pada penghujung tahun 2019. Virus ini menyebar dengan sangat masif sehingga hampir semua negara melaporkan penemuan kasus Covid-19, tak terkecuali di negara Indonesia yang kasus pertamanya terjadi di awal bulan Maret 2020.

Sehingga merupakan hal yang wajar banyaknya negara yang mengambil kebijakan sesuai dengan situasi dan kondisi di negara masing-masing dan membuat hubungan antara beberapa negara menjadi tidak berjalan baik salah satunya Australia dengan negaranegara pasifik (Laila, 2020), akan tetapi kebijakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
Satelitic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang paling banyak diambil adalah dengan memberlakukan lockdown yang dianggap sebagai strategi tercepat memutus mata rantai penyebaran virus yang Sejak pelaporan pertama kasus positif Covid-19 oleh China kepada World Health Organization (WHO) pada 31 Desember 2019 yang lalu, jumlah pasien yang terjangkit Covid-19 kemudian mengalami peningkatan persebaran secara signifikan yang menjadikan penyakit ini sebagai pandemi Global. Covid-19 adalah nama kepanjangan dari Coronavirus Disease 2019 (menunjukkan tahun saat munculnya kasus pertama). Penyakit Covid-19 disebabkan oleh virus baru yaitu Severe Acute Respiratory Syndrome-related Coronavirus 2 atau yang disebut juga dengan SARSCoV-2 dan virus ini termasuk kedalam keluarga besar coronavirus dimana SARS-CoV pertama adalah virus yang menyebabkan munculnya epidemi SARS pada tahun 2003satu ini.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang analisi kinerja Pegawai Kelurahan Kuala Lahang selama Pandemi Covid 19 di Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir telah di lakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya,hasil dari beberapa penelitian tersebut ialah sebagai berikut:

1. Delvi Otista Maria (2017) **Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat**, metode yang digunakan ialah metode kualitatif yang berusaha menggambarkan permasalahan sebagaimana mestinya. Hasil penelitian ini ialah bahwa kinerja kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat sudah efektif. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

menggunakan metode kualitatif dan sama-sama membahas tentang kinerja pegawai kelurahan/ desa, perbedaannya terletak ditempat penelitian yaitu dalam penelitian penulis dilakukan di kelurahan kuala laheng kecamatan gaung kabupaten Indragiri hilir selain itu teori yang digunakan dalam penelitian ini juga berbeda dalam penelitian ini menggunakan teori kinerja sedangkan dalam penelitian penulis menggunakan teori dimensi perilaku birokrasi, yang mana fokusnya melihat dimasa pandemic covid-19.

2. Megawati Shima Hapsari (2019) **Analisi Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kemandungan Tahun 2019** metode yang digunakan ialah

metode kualitatif deskriptif kualitatif yaitu berusaha memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat mengenai permasalahan yang diteliti yaitu kualitas pelayanan publik di Kelurahan. Hasil penelitian ini adalah a kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kemandungan memperoleh Kinerja unit pelayanan dalam mutu pelayanan “C” dengan kategori “KURANG BAIK”.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif, yang menjadi perbedaan dengan penelitian ini adalah penulis meneliti tentang kinerja pegawai selama pandemic covid-19 sedangkan penelitian ini meneliti tentang kualitas pelayanan publik di kelurahan kemandungan tahun 2019.

3. Kurnia Ardiyansyah (2020) **Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Melakukan Pelayanan Publik Di Dinas Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten Sumbawa Tahun 2019.** Metode yang digunakan ialah metode kualitatif mengkaji permasalahan yang berdasaran



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

fenomena actual dan factual yang terjadi dilapangan. Hasil penelitian ini adalah bahwa Aparatur Sipil Negara telah memberikan kinerja pelayanan publik yang optimal. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah membahas mengenai kinerja pegawai kelurahan selama pandemic covid-19 sedangkan penelitian ini membahas mengenai kinerja ASN Dalam Melakukan Pelayanan Publik Di Dinas Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten Sumbawa Tahun 2019.

## 2.7 Pandangan Islam tentang Kinerja

kinerja menurut Islam merupakan bentuk atau cara individu dalam mengaktualisasikan diri. Kinerja merupakan bentuk nyata dari nilai, kepercayaan, dan pemahaman yang dianut serta dilandasi prinsip-prinsip moral yang kuat dan dapat menjadi motivasi untuk melahirkan karya bermutu.<sup>2</sup> Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Fath ayat 29 dan surat Al-jumu'ah ayat 10 yang berbunyi :

مُحَمَّدٌ رَسُولُ اللَّهِ وَالَّذِينَ مَعَهُ أَشِدَّاءُ عَلَى الْكُفَّارِ رُحَمَاءُ بَيْنَهُمْ تَرَاهُمْ رُكَّعًا سُجَّدًا يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنَ اللَّهِ وَرِضْوَانًا سِيمَاهُمْ فِي وُجُوهِهِمْ مِّنْ أَثَرِ السُّجُودِ لَكَ مَثَلُهُمْ فِي التَّوْرَةِ وَمَثَلُهُمْ فِي الْإِنْجِيلِ كَزَرْعٍ أَخْرَجَ شَطْأَهُ فَآزَرَهُ فَاسْتَغْلَظَ فَاسْتَوَىٰ عَلَىٰ سُوقِهِ يُعْجِبُ الزُّرَّاعَ لِيَغِيظَ بِهِمُ الْكُفَّارَ وَعَدَّ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ مِنْهُمْ مَغْفِرَةً وَأَجْرًا عَظِيمًا □

Artinya : "Muhammad itu adalah utusan Allah dan orang-orang yang bersama dengan dia adalah keras terhadap orang-orang kafir tetapi kasih sayang sesama mereka; kamu lihat mereka ruku', dan sujud mencari karunia Allah dalam keridhaannya, tanda-tanda mereka tampak pada muka mereka dari bekas sujud. Demikian sifat-sifat mereka dalam

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*taurat dan injil, yaitu seperti tanaman yang mengeluarkan tunasnya, maka tunas tersebut menjadi kuat lalu menjadi besar dan tegak lurus diatas pokoknya..”*

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

*Artinya :”apabila telah ditunaikan sholat maka bertebaranlah kamu dimuka bumi dan carilah karunia Allah, ingatlah Allah sebanyak- banyaknya supaya kamu beruntung.*

Ayat-ayat diatas menjelaskan bahwa tujuan seorang muslim bekerja adalah untuk mencari keridhaan Allah SWT dan mendapatkan keutamaan (kualitas dan hikmah) dari hasil yang diperoleh. Kalau kedua hal itu telah menjadi landasan kerja seseorang, maka akan tercipta kinerja yang baik.

## 2.8 Definisi Konsep

1. Kinerja adalah seluruh hasil yang diproduksi pada fungsi pekerjaan atau aktivitas khusus selama periode khusus. Kinerja keseluruhan pada pekerjaan adalah sama dengan jumlah atau rata-rata kinerja pada fungsi pekerjaan yang penting. Fungsi yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut akan dilakukan dan tidak dilakukan dengan karakteristik kinerja individu
2. Pengertian Pegawai adalah Orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, berdasarkan perjanjian atau kesepakatan kerja baik secara tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu dengan memperoleh imbalan yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu, penyelesaian pekerjaan, atau ketentuan lain yang ditetapkan pemberi kerja, termasuk orang pribadi yang melakukan pekerjaan dalam jabatan negeri.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik JIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Dalam perkembangannya, sebuah desa dapat diubah statusnya menjadi kelurahan, atau sebaliknya.
4. Pandemi Covid-19 adalah peristiwa menyebarnya Penyakit koronavirus 2019 (Bahasa Inggris: *Coronavirus disease 2019*, disingkat **Covid-19**) di seluruh dunia untuk semua Negara. Penyakit ini disebabkan oleh koronavirus jenis baru yang diberi nama SARS-CoV-2.<sup>[2]</sup> Wabah Covid-19 pertama kali dideteksi di Kota Wuhan, Hubei, Tiongkok pada tanggal 31 Desember 2019, dan ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020.

## 2.9 Konsep Operasional

Konsep operasional ialah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variable (Masri Siangarimbun, 1989:46). Perilaku pada hakikatnya berdasarkan pada ilmu perilaku itu sendiri yang dikembangkan pada fokus utamanya pada tingkah laku manusia itu sendiri dalam suatu organisasi. setiap individu membawa dirinya kedalam suatu kelompok maupun organisasi yang terdiri dari kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab. Menurut Thoha dalam (Mustafa, 2018) Birokrasi Pemerintahan, dimana

perilaku seseorang tidak hanya ditentukan oleh dirinya sendiri, melainkan ditentukan oleh seberapa jauh interaksi antara dirinya dengan lingkungan. Thoha (2008) juga mengemukakan 3 dimensi perilaku dalam birokrasi pemerintahan diantaranya: Kepedulian, Kedisiplinan dan tanggung jawab. Berdasarkan teori yang telah diuraikan diatas maka peneliti mencoba untuk menguraikannya dalam bentuk kerangka pikir adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Konsep Operasional**

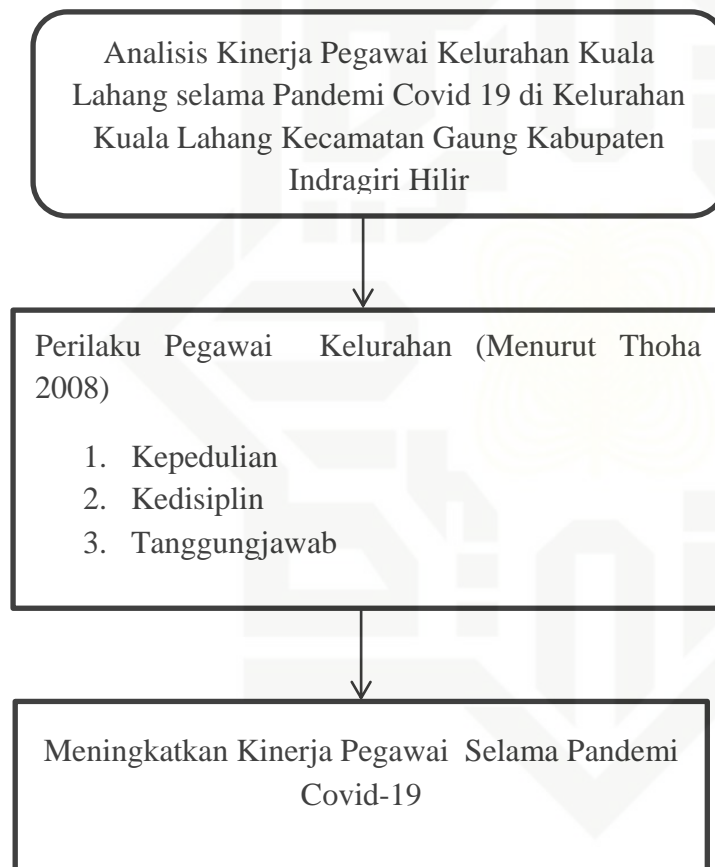
Variabel	Indikator	Sub Indikator
<p>Analisis Kinerja Pegawai Kelurahan Kuala Lahang selama Pandemi Covid 19 di Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir</p>	Kepedulian	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membagikan sembako secara merata</li> <li>- Keluhan maupun kebutuhan masyarakat</li> <li>- Tidak menunda nunda waktu penyelesaian adm masyarakat</li> <li>- Melayani masyarakat dengan baik</li> </ul>
	Kedisiplinan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Datang tepat waktu</li> <li>- Setiap pegawai yang datang terlambat atau absen di beri sanksi</li> <li>- Memberikan keharmonisan</li> </ul>
	Tanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan pelayanan sesuai yang diminta masyarakat</li> <li>- Bekerja berdasarkan tupoksi masing-masing</li> <li>- Mewujudkan kualitas pelayanan administrasi yang memuaskan dalam suatu organisasi</li> </ul>

**Sumber : Thoha, Tahun 2008**

## 2.10 Kerangka Berfikir Penelitian

Uma Sekaran dalam Sugiyono (2008:65) mengemukakan jika kerangka berfikir yakni model konseptual tentang seperti apa teori yang berhubungan dengan factor yang telah diidentifikasi seperti kasus yang berarti

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir**



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan peneliti berlokasi di Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung Indragiri Hilir. Alasan mengangkat judul ini karena melihat dari sisi Kelurahan itu tampak sebagaimana mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan pemberdayaan dan pelayanan masyarakat serta ketentraman dan ketertiban umum serta lingkungan hidup dalam satu wilayah kelurahan yang berada di wilayah kerja kelurahan dan waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Januari sampai bulan April 2022.

#### 3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini ialah penelitian deskriptif kualitatif. Jenis kualitatif ialah jenis penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan sedangkan deskriptif ialah sifat data penelitian kualitatif yang wujud data berupa deskripsi objek penelitian kata-kata, gambar, dan angka-angka yang tidak dihasilkan melalui pengelolaan statistika. dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini di maksudkan untuk memperoleh informasi mengenai kinerja pegawai kelurahan kuala lahang selama pandemic.

#### 3.3 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini ialah data primer dan data sekunder sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2008.112) data terdiri atas data primer

dan data sekunder. merujuk pada Prasetyo Irawan (2004: 84- 87) informasi ialah faktor berarti dalam riset, berbentuk sesuatu kenyataan yang terdapat buat mendapatkan data-data yang diuji kebenarannya, relevan serta lengkap, ada pula sumber informasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

- a) Data primer yaitu diperoleh langsung dari narasumber atau instrumen penelitian yang telah ditentukan dengan demikian, data primer yang dimaksud dalam penelitian ini ialah langsung dari sumber aslinya yaitu aparat pemerintah Kelurahan Kuala Lahang Kabupaten Indragiri hilir.
- b) Data sekunder ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada yang berupa dokumen-dokumen laporan-laporan dan arsip-arsip resmi lain yang masih relevan sedangkan data sekunder yang dimaksud dalam penelitian ini ialah yang diambil dari :
  1. Sejarah singkat Kelurahan Kuala Lahang
  2. Visi misi,tujuan serta struktur organisasi Kelurahan Kuala Lahang
  3. Laporan-Laporan absensi pegawai
  4. Tugas dan Fungsi Kantor Kelurahan Kuala Lahang Kabupaten Indragiri Hilir
  5. Arsip-arsip data kepegawaian

### 3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi yang dibutuhkan selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 3.1**

**Data Key Informan dan Informan Penelitian**

No	Informan Penelitian	Nama	Jumlah	Ket
1.	Lurah	Indra Putra, S.STP	1	Informan Kunci
2.	Sekretaris Lurah	Azwarni S,pd	1	Informan Tambahan
3.	Bendahara Lurah	Arjuna	1	Informan Tambahan
4.	Masyarakat		6	Informan Tambahan
<b>Jumlah</b>			<b>9</b>	

*Sumber : Data Olahan Peneliti ,Tahun 2021*

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah paling strategi dalam sebuah penelitian, sebab tujuan utama dari sebuah penelitian ialah mendapatkan data yang akurat, sehingga tanpa mengetahui teknik pengumpulan data tidak akan memperoleh data yang akan digunakan pada penelitian ini peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi

#### 3.5.1 Teknik Observasi (Pengamatan)

Peneliti akan melakukan teknik observasi secara langsung dan menjadi bagian dari tempat peneliti. Observasi adalah suatu metode atau cara menganalisis dan melakukan pencatatan yang dilakukan secara sistematis, tidak hanya terbatas dari orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain (Sugiyono, 2011). Pada penelitian kualitatif teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi sangat dibutuhkan. Guba dan Lincoln dalam (Moleong, 2014) menyatakan salah satu alasan penggunaan metode observasi pada penelitian





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

kualitatif ini adalah memungkinkan melihat dan mengganti sendiri fenomena yang terjadi pada saat penelitian, kemudian mencatat kejadian dan perilaku sebagaimana yang sebenarnya terjadi. Penelitian ini menggunakan teknik observasi non partisipatif, dimana pada pelaksanaannya peneliti tidak terlibat langsung dengan aktivitas-aktivitas orang-orang yang diamati, dan juga hanya sebagai pengamat independen. Kegiatan observasi pada penelitian ini dilakukan di Kelurahan Kuala Lahang.

#### 3.5.2 Teknik wawancara (interview)

Dimana peneliti akan berkomunikasi dengan informan sehingga mendapatkan informasi-informasi yang diinginkan peneliti. Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan oleh dua pihak dengan maksud tertentu dimana pewawancara (interview) yang mengajukan pertanyaan dan diwawancarai (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah diberi (Moleong, 2014). Metode wawancara dilakukan untuk memperoleh data tentang perilaku birokrat dalam pelayanan publik di Kelurahan Peneliti dalam penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur yaitu wawancara dimana pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan menggunakan wawancara terstruktur. Pewawancara memberikan sebuah pertanyaan terhadap informan namun dapat dikembangkan dan lebih bebas sesuai dengan situasi dan informasi yang dibutuhkan informan. Wawancara semi terstruktur bertujuan untuk mendapatkan permasalahan yang lebih terbuka, dimana pihak yang di wawancarai dimintai pendapatnya (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

langsung dengan informan, mengenai perilaku birokrat dalam pelayanan publik di Kelurahan Kuala Lahang, Kuala Lahang

### 3.5.3 Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan mengenai peristiwa yang telah berlalu. Dapat berbentuk gambar, karya-karya monumental, maupun tulisan dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan seperti: sejarah kehidupan, biografi, catatan harian dan peraturan. Dokumen berbentuk gambar seperti: sketsa, gambar hidup, foto dan lain-lain. Dokumen berbentuk karya seperti: karya seni yang dapat berupa patung, film, gambar dan sebagainya. Studi dokumen adalah pelengkap dalam menggunakan metode observasi dan wawancara (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini dokumentasi diperoleh dari pegawai, berupa data, foto, laporan tentang perilaku birokrat dalam pelayanan publik di Kelurahan Kuala Lahang.

### 3.6 Metode Analisa Data

Dalam menganalisis data dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis Huberman. Yang menjelaskan bahwa ada tiga proses analisis data kualitatif, yaitu:

#### 3.6.1 Data Reduction (Reduksi Data)

Mereduksi berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data reduksi akan memberikan data yang jelas dan akan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan dan pengolahan data. Banyak informasi yang peneliti peroleh di lapangan namun tidak semua informasi tersebut berguna atau berkontribusi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam mengungkap masalah penelitian. Untuk itulah, reduksi data perlu dilakukan dan akan memudahkan peneliti sendiri.

### 3.6.2 Data Display (penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, flowchart, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dalam penyajian ini seluruh data lapangan hasil dari observasi, wawancara, angket dan dokumentasi akan diolah dengan teori-teori yang telah dipaparkan sebelumnya sehingga bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan pada rumusan masalah.

### 3.6.3 Conclusion Drawing/Verification

Langkah terakhir dalam metode analisis data Huberman adalah menggambarkan atau menarik kesimpulan verifikasi, merupakan aktifitas merupakan simpulan berdasarkan dua aktifitas sebelumnya simpulan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1. Gambaran Umum Kelurahan Kuala Lahang

##### 4.1.1. Sejarah Kelurahan Kuala Lahang

Dalam sejarah Kelurahan Kuala Lahang sudah ada sejak zaman kolonial Belanda tahun 1876, yang pada mulanya berasal dari beberapa buah rumah yang mengelompok yang kian hari bertambah ramai dikarenakan letaknya yang sangat strategis diantara beberapa Desa/Kelurahan yang tersebar di sepanjang Sungai Gaung.

Adapun asal mula kata Kelurahan Kuala Lahang berasal dari kata lalang yang dikarenakan disepanjang tepi sungai ditumbuhi rumput ilalang lebih kurang 500 M, sehingga penduduk yang ada pada waktu itu memberi nama dengan lalang.

Sepanjang perjalanan sejarah datang seorang pedangang Tionghoa bernama Le Hok Seng dan menetap diwilayah tersebut, karena tidak pasih berbahasa melayu (Indonesia) Le Hok Seng yang keturunan Tionghoa tersebut mengucap kata Lalang tidak sebagaimana mestinya sehingga diucap dengan kata Lalang, akhirnya sehingga saat ini terkenal dengan sebutan Lahang, karena letaknya di kuala sungai maka disebut dengan Kuala Lahang.

Pada tahun 1937 sampai akhir penjajahan koloni belanda, Kelurahan Kuala Lahang merupakan bagian wilayah daerah Order Dsitrik Van Mandah 12 13 Gaung yang berkedudukan di daerah Mandah dengan Camat pada waktu itu bernama M. Amin yang pada waktu itu seminggu sekali bertugas di Kuala

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Lahang, rumah kediaman Camat M. Amin sekaligus menjadi Kantor Kewidanaan. (Sumber data : Wawancara dengan Bapak Mantan Kepala Desa Kuala Lahang H. Sayet Rolam “Almarhum Th. 1983).

Pada masa revolusi fisik 1974 s/d 1949 Kelurahan Kuala Lahang merupakan salah satu basis pertahanan tentara Indonesia dalam mempertahankan kemerdekaan Indonesia. Bersama rakyat Kelurahan Kuala Lahang dan sekitarnya pada masa itu telah gugur patriot bangsa di medan pertempuran yang merupakan suhada bangsa antara lain, H Abbas, H Akum, H Satar, H Thaib, Abdul Azish dan H Sanuni.

Pada tahun 1949 wilayah Gaung, Gaung Anak Serka dan Batang Tuaka telah memisahkan diri dari Kecamatan induknya yakni Khairiah Mandah menjadi kecamatan difinitif dan diberi nama Kecamatan Gaung Anak Serka dengan Ibukota Teluk Pinang.

Seiring perjalanan waktu Kelurahan Kuala Lahang terus berbenah diri, sejak dipimpin oleh Bapak H. Sayed Rolam (Alm.) dibantu oleh Tokoh Masyarakat H. Hanafi Khalid, H. Sayuti Anal, H. Abdul Azis Umar, H. Arsyad Mukri, A. Gani Hasan, H. Sutra Ali, H. Mukhtar, Said Gazali, Muslim. M dari Tokoh Agama : H. Abdurrahman Hasan, H. Umri Sanusi, Lukman. M, serta masyarakat Desa Kuala Lahang terus berbenah diri membangun Desa dengan persatuan dan kesatuan saling bahu membahu.

Pada tahun 1981 Desa Kuala Lahang dimekarkan menjadi tiga Desa, desa pemekaran tersebut yakni : Desa Lahang Baru, Desa Sungai Baru, menjadi desa yang berdiri sendiri melepaskan diri dari Desa Induk (Desa Kuala Lahang).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### 4.1.2 Keadaan Geografi

Luas Wilayah Kerja	: 1.021,74 KM <sup>2</sup> /102,174 HA
Jumlah Kel/Desa	: 16 Kel/Desa : 1 Kelurahan 15 Desa
Jumlah Penduduk	: 42.367 Jiwa ( laki-laki 21.823 Jiwa dan Perempuan 20.544 Jiwa )
Jumlah Rumah Tangga	: 10.070 KK
Jumlah RW	: 99 RW
Jumlah RT	: 300 RT
<b>Batas Wilayah</b>	
Utara	: Kecamatan Mandah
Selatan	: Kecamatan Gaung Anak Serka
Barat	: Kabupaten Indragiri Hulu
Timur	: Kecamatan Mandah dan pelangiran

Tinggi pusat pemerintah wilayah Kecamatan Gaung dari permukaan laut adalah 1 s/d 4 meter. Ditepi tepi sungai dan muara parit parit banyak terdapat tumbuh tumbuhan seperti pohon nipah, pidada, rasau dan berbagai tumbuhan rawa lainnya. Keadaan tanahnya sebagian besar terdiri dari tanah gambut, tanah lair dan endapan sungai serta rawa rawa.

#### 4.1.3 Keadaan Penduduk

Berdasarkan angka lahir tahun 2021 jumlah penduduk Kelurahan Kuala Lahang adalah 2.039 jiwa dari 511 KK Kelurahan Kuala Lahang merupakan Desa yang baru berdiri di Kecamatan Gaung, dimana penduduk yang mendiami Desa ini masih bersifat heterogen dimana masih terdapat masyarakat yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas penduduk Kuala Lahang terdapat pada usia 15 – 65 Tahun yang merupakan usia yang produktif bagi manusia untuk melakukan berbagai aktifitas dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

#### 4.1.4 Mata Pencaharian Penduduk

Mata pencarian sebagian besar masyarakat di Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir yaitu berkebun. Penghasilan rata-rata masyarakat di sini dalam satu bulan yaitu berkisar antara Rp. 500.000,- s /d Rp. 1.200.000,- (sebelum pandemi Covid-19). Penghasilan tersebut tentunya sangat minim untuk menghidupi sebuah keluarga di zaman saat ini, apalagi wabah penularan penyakit yang kita kenal dengan sebutan Covid-19 yang menyebabkan banyaknya masyarakat yang kehilangan pekerjaan dikarenakan banyak perusahaan yang merugi dan berdampak ke daya beli masyarakat. Hal di atas menyebabkan banyak suami yang menganggur dan memaksa istri untuk bekerja ke luar daerah seperti Kota Batam dan Kota Pekanbaru, bahkan tidak sedikit merantau ke Negara tetangga Malaysia tentunya lewat jalur yang ilegal.

**Tabel 4.3**  
**Mata Pencaharian Masyarakat Kelurahan Kuala Lahang**

No	Mata Pencaharian	Jenis Kelamin	
		Pria	Wanita
1	ASN	54 orang	47 orang
2	Wiraswasta/Pedagang	44 orang	96 orang
3	Karyawan/Buruh	86 orang	120 orang
4	Tani	197 orang	113 orang
5	Nelayan	58 orang	12 orang
6	TKI	14 orang	126 orang
7	Tidak/Belum Bekerja	560 orang	407 orang

Sumber : Kelurahan Kuala Lahang tahun 2022



Berdasarkan gambaran dari tabel di atas, dari 1.722 warga hanya 453 Pria dan 514 Wanita yang mempunyai pekerjaan, selebihnya 967 orang tidak/belum memiliki pekerjaan (termasuk kategori anak-anak). Hingga tahun 2021, rata-rata wanita masih menjadi mayoritas dalam hal pekerjaan, dan yang paling banyak bekerja di luar negeri (TKI).

#### 4.1.5 Tingkat Pendidikan

Berikut lampiran lulusan pendidikan masyarakat pada Kelurahan Kuala Lahang :

**Tabel 4.4**  
**Pendidikan Masyarakat Kel.Kuala Lahang**

No	Lulusan Pendidikan	Jumlah
1	Tamatan sd	44 orang
2	Tamatan SLTP	158 orang
3	Tamtatan SLTA	125 orang
4	Tamatan Akademik DI , D3	58 orang
5	Sarjana	14 orang
6	Pondok Pesantren	13 orang
7	Madrasah	47 orang
8	Keterampilan/Khusus	30 orang

*Sumber : Kelurahan Kuala Lahang tahun 2022*

Berdasarkan gambaran dari tabel di atas, dari total 635 KK yang berdomisili di Kelurahan Kuala Lahang, terdapat  $\pm$  1.700 warga yang mengecam pendidikan di bawah rata-rata. Mayoritas warga hanya tamatan sekolah lanjutan tingkat pertama (SLTP). Perbandingan minat dengan lulusan pendidikan khusus yang latar belakang agama sangatlah tidak sesuai, ini perlu menjadi perhatian khusus buat pemerintah setempat bagaimana caranya agar masyarakat bisa melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi khususnya di bidang keagamaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Sta Ismij University Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4.2 Deskripsi Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang

Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang merupakan salah satu bentuk upaya yang telah diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pelayanan kesehatan masyarakat yang senantiasa berupaya untuk memberikan pelayanan cepat, akurat dan terpercaya. Gambaran keadaan masa depan yang diinginkan pegawai Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu yang dilakukan dalam upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan yang bermutu dan terjangkau dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat guna terwujudnya sebuah pelayanan prima kepada masyarakat sehingga dapat menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayanan kesehatan masyarakat yang cepat, akurat dan terpercaya.

**Tabel 4.5**  
**Sarana Kesehatan**

No	Sarana Kesehatan	Jumlah
1.	Puskesmas Pembantu	-
2.	Posyandu	3
3.	Toko Obat/Depot obat	4
4.	Dokter Praktek	1
	Jumlah	9

**Sumber : Kelurahan Kuala Lahang tahun 2022**

Dari tabel diatas, dilihat bahwa sarana kesehatan yang ada di Kelurahan Kuala Lahang hanya ada posyandu dan Toko obat sedangkan puskesmas tidak ada. Hal ini belum memadai masyarakat dibidang kesehatan, hal ini dapat diperhatikan oleh pemerintah dan masyarakat Kuala Lahang untuk menambah sarana kesehatan seperti puskesmas pembantu.



**Tabel 4.7**  
**Jumlah Aparat Pemerintahan Kelurahan Kuala Lahang**

No	Penyelenggara Pemerintah	Jumlah
1.	Kepala Desa	1
2.	Sekretaris Desa	1
3.	Ketua Urusan (KAUR)	4
4.	Kepala Dusun	4
	Jumlah	10

**Sumber : Kantor Desa Kelurahan Kuala Lahang**

Kelurahan Kuala Lahang akan dapat melaksanakan tugasnya dengan efisien dan efektif jika didukung dengan sarana yang mencukupi. Tanpa sarana yang memadai maka kegiatan tata usaha Desa meliputi pencatatan, dan pemanfaatan data sebagai informasi yang dapat digunakan untuk mengambil suatu keputusan tidak akan berjalan dengan baik.

#### 4.3.1 Visi dan Misi Kelurahan Kuala Lahang

Adapun visi dan misi Kelurahan Kuala Lahang sebagai berikut:

Visi : Menciptakan pemerintahan desa yang disiplin, bersih dan berwibawa yang berpihak kepada masyarakat kecil untuk menuju Desa Kuala Lahang yang maju, bermartabat, cemerlang dan terbilang

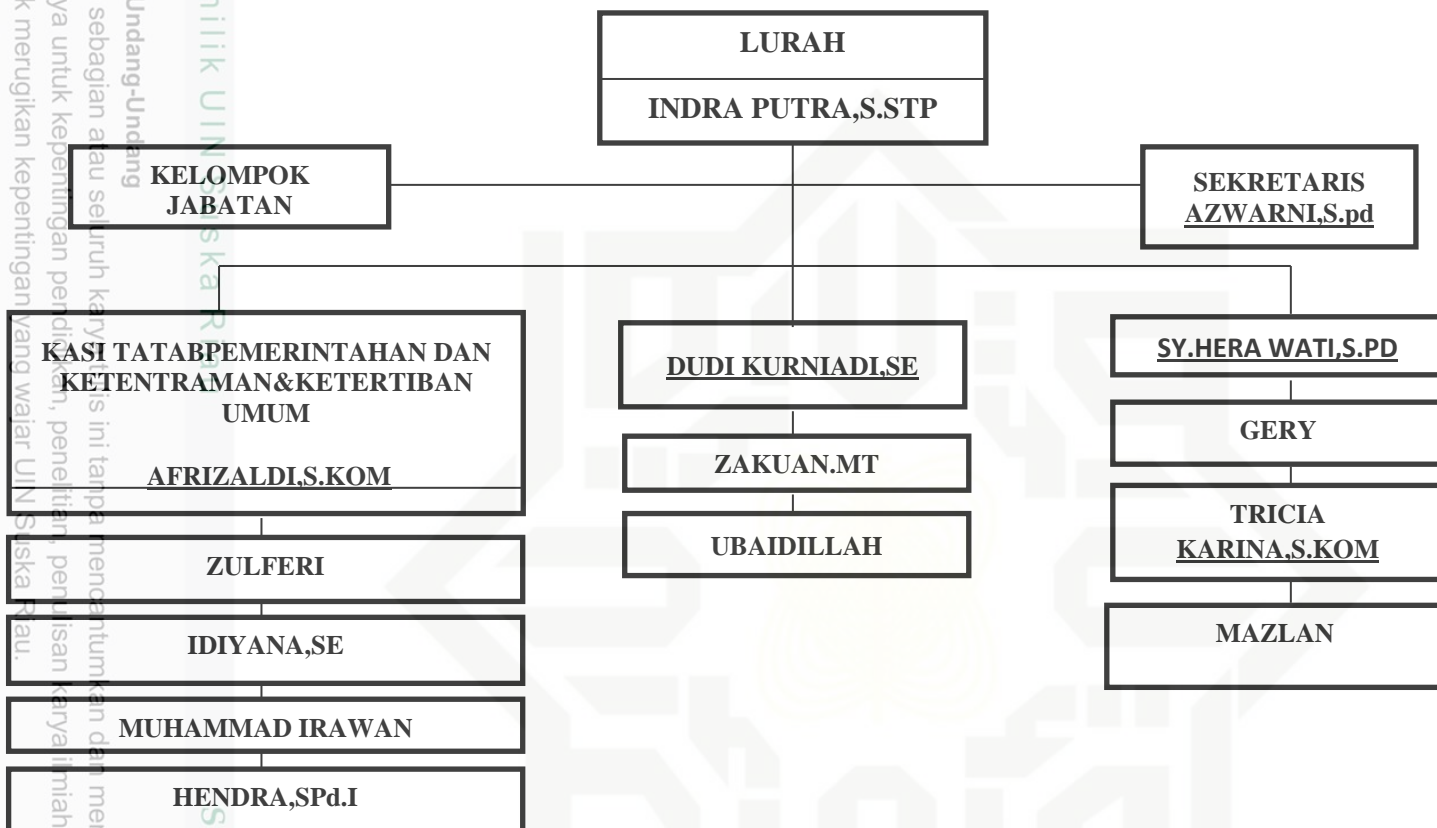
- Misi:
- Memberikan pelayanan yang terbaik, mudah, dan cepat kepada masyarakat.
  - Menumbuh kembangkan ekonomi masyarakat kecil
  - Menghidupkan nilai-nilai agama, adat, sosial, dan kekeluargaan

#### 4.3.3 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa

Mengenai stuktur organisasi pemerintahan Desa Kelurahan Kuala Lahang dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 4.1

**BAGAN SUSUNAN ORGANISASI KELURAHAN KUALA LAHANG  
KECAMATAN GAUNG KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**



**Sumber : Kelurahan Kuala Lahang tahun 2022**

Dari bagan diatas diketahui bahwa kelompok jabatan Badan Permasyarakatan Des Kelurahan Kuala Lahang melakukan koordinasi dengan Lurah untuk melakukan Tugas dan Fungsinya, adapun Lurah merupakan pemerintahan tertinggi di tingkat desa, yang dibantu oleh seorang Sekretaris Desa dan staf lainnya.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Simpulan

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa:

Berdasarkan hasil wawancara, data-data penelitian dan dokumentasi yang didapatkan selama melakukan penelitian skripsi ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Kepedulian aparat birokrasi dapat dilihat dari respon mereka kepada publik, melakukan pekerjaan dengan cepat dan tanggap sehingga masyarakat tidak menunggu lama dan memberikan pelayanan yang ramah, baik, sopan termasuk dalam kepedulian birokrasi. Di kantor kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir, kepedulian aparat pemerintah kelurahan belum responsif dan maksimal dalam memberikan pelayanan pembuatan surat-surat seperti Kartu Keluarga, KTP dll, karena dalam prosesnya masyarakat harus menunggu lama dalam pembuatan surat tersebut dan masyarakat sering mengeluhkan pelayanan yang kurang maksimal, kurangnya fasilitas pelayanan publik dan jaringan yang belum stabil menjadi salah satu faktor penghambat kinerja pegawai kelurahan kuala laheng.

Pada masa pandemic Covid-19 pemerintah memberikan bantuan kepada masyarakat yang terdampak pandemic, tetapi banyak protes dari masyarakat yang tidak mendapatkan bantuan tersebut, padahal nama-nama yang keluar sebagai penerima bantuan langsung dari pusat. Tidak hanya itu, di masa



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

pandemic Covid-19 pegawai pemerintahan Kuala Lahang dinilai kurang disiplin dalam menjalankan tugasnya, seperti seringnya ditemui pegawai yang terlambat datang ke kantor, pegawai yang tidak ditemui di ruang kerjanya dan pulang lebih awal, hal ini membuktikan bahwa kedisiplinan pegawai masih kurang maksimal terhadap apa yang menjadi tanggung jawabnya. Pegawai yang bertanggung jawab atas tugas yang diberikan akan menghasilkan kinerja yang baik untuk organisasinya. Pegawai kantor kelurahan Kuala Lahang sudah diberikan tanggung jawab sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya (Tupoksi) jadi masing-masing bidang harus bekerja dengan tugas-tugas yang telah diamanahkan kepada mereka.

## 6.2 Saran

Dari simpulan diatas penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

### 1. Kepedulian

Pegawai kantor kelurahan Kuala Lahang seharusnya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, karena masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang prima. Sehingga, dengan begitu tidak akan ada keluhan lagi dari masyarakat, selain itu seharusnya dalam pembuatan surat-surat harus disiapkan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, penulis juga dapat memberikan saran terhadap pegawai kantor kelurahan Kuala Lahang kecamatan Gaung melakukan pelatihan untuk menunjang kinerja agar lebih baik lagi, misalnya pelatihan dalam

mengoperasikan komputer dan teknologi lainnya supaya petugas lebih responsive terhadap kebutuhan masyarakat dan memfasilitasi kantor dengan jaringan wifi sehingga jaringan internet bisa tetap stabil.

## 2. Kedisiplinan

Berhubungan dengan disiplin kerja, pegawai kelurahan Kuala Lahang seharusnya disiplin dalam proses kerjanya. Sehingga masyarakat tidak menunggu-nunggu datangnya pegawai saat berurusan ke kantor kelurahan. Selain itu, bagi pegawai yang sering terlambat dan tidak disiplin seharusnya diberikan sanksi yang tegas supaya tidak ada lagi pelanggaran kedisiplinan pegawai di kantor kelurahan Kuala Lahang. Untuk meningkatkan disiplin pegawai, harusnya diterapkan absensi online dengan memanfaatkan teknologi yang ada seperti penggunaan aplikasi untuk absen pegawai.

## 3. Tanggung Jawab

Pegawai kantor kelurahan Kuala Lahang harus memiliki sifat tanggung jawab dengan pekerjaannya, sehingga tupoksinya dapat dijalankan dengan baik. Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) pegawai kelurahan Kuala Lahang seharusnya dipampang di kantor kelurahan supaya jelas dan bisa dilihat oleh masyarakat juga. Dan pegawai kantor kelurahan Kuala Lahang harus mencontohkan terus mengikuti protokol kesehatan selama masa pandemic covid-19. Dalam upaya peningkatan tanggung jawab pegawai, pegawai seharusnya mempunyai kesadaran sehingga mengetahui apa saja yang menjadi tanggung jawab mereka.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

### Dalil – dalil

Al-Qur'an dan Hadist

### **Buku**

Azizah,Siti Nur. (2019).*Manajemen Kinerja.Pekalongan : NEM*

Bhakti Widina.2021.*Kinerja Kariawan*.bandung.Widma Bhakti Persada bandung

CV.Indra Prahasta.(2014).*Pelayanan Publik,Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan HakCipta*.Bandung

DRA.Umi Farida,MM.(2015).*Manajemen Sumber Daya Manusia,Press Umpo*.Ponorogo.

Dr.HusenoTun.(2016).*Kinerja Pegawai Tujawan dari dimensi kepemimpinan,Misi Organisasi,Budaya Organisasi dan kepuasan kerja*.Malang:Media Nusa Creative

Dr.Mochammad Mocklas (2020).*Kinerja Karyawan, (aspek gaya kepemimpinan,budaya organisasi dan motivasi kerja*.Banten

Dr.Plus Sugeng Prasetyo.(2020)*Pedoman Menhgadapi Pandemi Covid-19*.Bandung.

Hardani,(2019) *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*,Bandung

I Dewa Gede Adi Yadnya, S.E.M.Akt.M.M.(2019)*Berbagai Faktor Bagi Peningkatan Kinerja Pegawai*.Yogyakarta

Kusumastuti Adhi,(2019) *Metoen Penelitian Kualitatif,(Lembaga Pendidikan SukarnonPressindo, Semarang*.

Miftah Toha. (2008).*Kepemimpinan Dalam Manajemen*.Jakarta : PT . Raja Grafindo Persada.

Muhammad.(2018).*Birokrasi (kajian konsep,teori menuju good governance)* Unimal fress.

Mulyadi, Deddy. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung. Alfabeta

Nugrahani Farida, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian kinerja, (* Surakarta; 2014)

Sofyandi , Herman. (2007) *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta:Graha Ilmu

Sugiyono , S.E. (2011).*Metode Penelitian Administrasi*.Bandung:Alfabeta

**JURNAL**

Ayu Widaningsih, S. (2020). *Kinerja Pegawai Selama Pandemi Covid-19 di Indonesia*. Al tijarah, 193-198

Jayadi, R. (2021). *Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar selama Pandemi Covid-19 ( Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar)*.

Mairi, F. W. B., & Lotulung, L. J. H. (2021). *Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado*. *Agri-Sosioekonomi*, 17(2 MDK), 521-530.

Nalle, D. M., Pratiknjo, M. H., & Walele, G. J. (2021). *Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik Saat Pandemi Covid-19 Di Kantor Kecamatan Tikala Kota Manado*. *Agri-Sosioekonomi*, 17(2 Mdk), 531-531. *Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Dosen Dalam Pembelajaran Daring Selama Pandemi Covid-19540*.

Stevi,Piter. (2019). *Perilkau Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Melalayang Kota Manado*. Vol 3 No 3.

Vipraprastha, T., Putra, B. N. K., Jodi, I. W. G. A. S., & Prayoga, I. M. S. (2020).. *Prosiding Webinar Nasional Universitas Mahasaraswati 2020*, 150-1554.

Widaningsih, R. A., Sukristanta, S., & Kasno, K. (2020). *Tantangan Bagi Organisasi dalam Mempertahankan Kinerja Pegawai Selama Pandemi Covid-19 di Indonesia*. *Al Tijarah*, 6(3), 193-198.

Wuri, J. (2021). *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19 (Studi Di Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa)*. *Jurnal Politico*, 10(4).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



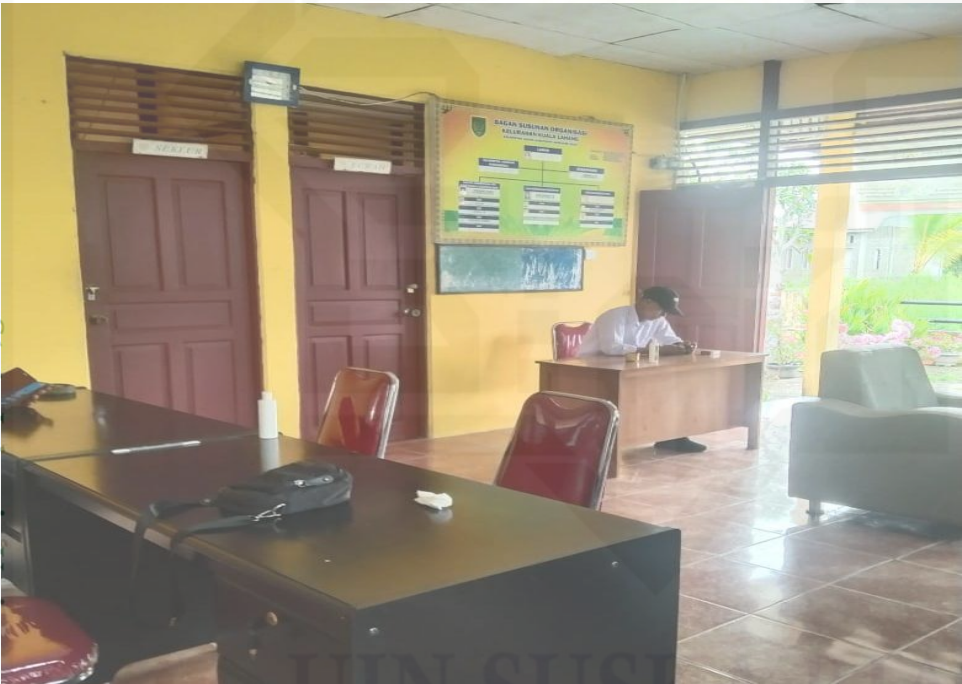
© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
KECAMATAN GAUNG  
KELURAHAN KUALA LAHANG  
Jalan Hang Tuah Kelurahan Kuala Lahang

PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KANTOR LURAH KUALA LAHANG  
KECAMATAN GAUNG

No	Jenis Pelayanan	Standar Pelayanan		Waktu Penyelesaian
		Waktu	Biaya	
1.	Pengantar Kartu Keluarga	1 Hari	Gratis	1 Hari
2.	Surat Pengantar Pindah	1 Hari	Gratis	1 Hari
3.	Surat Pengantar Nikah	1 Hari	Gratis	1 Hari
4.	Surat Blangko Perubahan	1 Hari	Gratis	1 Hari
5.	Surat Izin Kenduri	1 Hari	Gratis	1 Hari
6.	Surat Keterangan Tidak Mampu	1 Hari	Gratis	1 Hari
7.	Surat Keterangan	1 Hari	Gratis	1 Hari
8.	Surat Keterangan Kematian	1 Hari	Gratis	1 Hari
9.	Surat Keterangan Domisili	1 Hari	Gratis	1 Hari

Kuala Lahang, 12 Maret 2020  
An. LURAH KUALA LAHANG  
Kasi. Kesejahteraan Sosial,



**SY HERAWATI, S.Pd**  
NIP. 19781225 200604 2 021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
KECAMATAN GAUNG  
KELURAHAN KUALA LAHANG  
Jalan Hang Tuah Kelurahan Kuala Lahang

PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KANTOR LURAH KUALA LAHANG  
KECAMATAN GAUNG

No	Jenis Pelayanan	Standar Pelayanan		Waktu Penyelesaian
		Waktu	Biaya	
1.	Pengantar Kartu Keluarga	1 Hari	Gratis	1 Hari
2.	Surat Pengantar Pindah	1 Hari	Gratis	1 Hari
3.	Surat Pengantar Nikah	1 Hari	Gratis	1 Hari
4.	Surat Blangko Perubahan	1 Hari	Gratis	1 Hari
5.	Surat Izin Kenduri	1 Hari	Gratis	1 Hari
6.	Surat Keterangan Tidak Mampu	1 Hari	Gratis	1 Hari
7.	Surat Keterangan	1 Hari	Gratis	1 Hari
8.	Surat Keterangan Kematian	1 Hari	Gratis	1 Hari
9.	Surat Keterangan Domisili	1 Hari	Gratis	1 Hari

Kuala Lahang, 12 Maret 2020  
An. LURAH KUALA LAHANG  
Kasi. Kesejahteraan Sosial,



**SY HERAWATI, S.Pd**  
NIP. 19781225 200604 2 021

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 : PNSHOMRER/ISATPOL PP UNIT KERJA KANTOR LURAH KUALA LAHANG  
 KECAMATAN GAUNG KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
 BULAN : JANUARI 2022

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO	NAMA / NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	TANGGAL / PASRAF					
			03-01-2022	04-01-2022	05-01-2022	06-01-2022	07-01-2022	SCORE
1.	INDRA PUTRA, S.STP NIP. 19910422 201406 1 001	Penata (IIIc)	100	100	100	100	100	100
2.	AZWARNI, S.Pd.,M.AP NIP. 19780303 200801 2 015	Penata (IIIc)	100	100	100	100	100	100
3.	AFRIZALDI, S.Kom NIP. 19810812 201102 1 001	Penata Muda Tk. I (IIIb)	100	100	100	100	100	100
4.	DUDI KURNIADI, SE NIP. 19780303 200801 2 015	Penata Muda Tk. I (IIIb)	100	100	100	100	100	100
5.	SY. HERAWATI, S.Pd NIP. 19781225 200604 2 021	Penata Muda Tk. I (IIIb)	100	100	100	100	100	100
6.	ZAKUAN, MT NIP. 19640207 200701 1 014	Pengantar Muda (IIIb)	100	100	100	100	100	100
7.	UBAIDILLAH, S.Pd	Honoror	100	100	100	100	100	100
8.	ZULFERI	Honoror	100	100	100	100	100	100
9.	IDYANA, SE	Honoror	100	100	100	100	100	100
10.	ARJUNA, SE	Honoror	100	100	100	100	100	100
11.	TRICIA KARINA, S.Kom	Honoror	100	100	100	100	100	100
12.	MAZLAN	Honoror	100	100	100	100	100	100
13.	MUHAMMAD IRAWAN	Honoror	100	100	100	100	100	100
14.	HENDRA, SPd.J	Honoror	100	100	100	100	100	100
15.	IVAN TAUSA	Honoror	100	100	100	100	100	100

LURAH KUALA LAHANG  
  
 INDRA PUTRA, S.STP  
 NIP. 19910422 201406 1 001

Orang  
 Orang  
 Orang  
 Orang  
 Orang  
 Orang  
 Orang  
 Orang

Jumlah Pegawai  
 Jumlah Hadir  
 Jumlah Tidak Hadir  
 Keterangan Tidak Hadir  
 A : Alpa  
 I : Izin  
 S : Sakit  
 DL : Dinas Luar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
KECAMATAN GAUNG  
KELURAHAN KUALA LAHANG  
Jalan Hang Tuah Kelurahan Kuala Lahang

JENIS PELANGGARAN DAN SANKSI DISIPLIN KERJA DI KANTOR  
KELURAHAN KUALA LAHANG KECAMATAN GAUNG

No	Jenis Pelanggaran	Sanksi
1.	Pegawai datang terlambat	Teguran Lisan
2.	Pegawai yang Tidak Memakai Baju Seragam	Teguran Lisan
3.	Pegawai yang pulang sebelum jam kerja	Teguran Lisan
4.	Pegawai yang tidak ada diruangan ketika jam kerja	Teguran Tertulis
5.	Pegawai yang tidak menyelesaikan beban kerja	Teguran Lisan
6.	Tidak masuk kerja tanpa alasan	Pemotongan Gaji

Kuala Lahang, 12 Maret 2020  
An. LURAH KUALA LAHANG  
Kasi Kesejahteraan Sosial,



**SY HERAWATI, S.Pd**  
NIP. 19781225 200604 2 021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
KECAMATAN GAUNG  
KELURAHAN KUALA LAHANG  
Jalan Hang Tuah Kelurahan Kuala Lahang

TABEL JAM KERJA PEGAWAI KANTOR KELURAHAN KUALA LAHANG  
KECAMATAN GAUNG

NO	Hari	Jam Masuk Pagi	Jam Istirahat	Jam Pulang Sore
1.	Senin	07.30 WIB	12.00-13.00 WIB	16.00 WIB
2.	Selasa	07.30 WIB	12.00-13.00 WIB	16.00 WIB
3.	Rabu	07.30 WIB	12.00-13.00 WIB	16.00 WIB
4.	Kamis	07.30 WIB	12.00-13.00 WIB	16.00 WIB
5.	Jumat	07.30 WIB	11.30-13.15 WIB	16.00 WIB

Kuala Lahang, 12 Maret 2020  
An. LURAH KUALA LAHANG  
Kasi Kesejahteraan Sosial,



**SY HERAWATI, S.Pd**  
NIP. 19781225 200604 2 021

## RIWAYAT HIDUP



Fira Khairunisa, Dilahirkan di Kuala Lahang pada tanggal 13 Juli 2000. Anak dari Bapak Sifik Jarlis dan Sy Hera Wati. Selama hidup penulis telah menyelesaikan beberapa pendidikan. Pendidikan di SD Negeri 006 Kuala Lahang pada tahun 2012, melanjutkan sekolah ke MTS Hidayatul Islamiyah Kuala Lahang, lalu melanjutkan sekolah ke SMAN 1 Gaung Kuala Lahang dan lulus pada tahun 2018. Setelah menempuh pendidikan selama 12 tahun, pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan ke UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Program Studi Adminitrasi Negara S-1. Pada tahun 2020 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Kantor DPRD Indragiri Hilir Tembilahan Kemudian pada tahun 2021 penulis juga melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa/Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung, Kabupaten Indragiri Hilir. Penulis mengikuti ujian munaqasah pada tanggal 25 Januari 2023 dengan judul skripsi “*ANALISIS KINERJA PEGAWAI SELAMA PANDEMI DI KELURAHAN KUALA LAHANG KECAMATAN GAUNG KABUPATEN INDRAGIRI HILIR*” dan dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.