

**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.

**Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada
Masyarakat Di Kantor Lurah Baturijal Hilir Kecamatan Peranap
Kabupaten Indragiri Hulu**

SKRIPSI

*Ditajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Fakultas
Ekonomi Dan Ilmu Sosial Pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas
Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



OLEH :

ARSYAD DZULFAHMI

NIM : 12170515026

PROGRAM S1

PRODI ADMINISTRASI NEGARA

FALKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU 1446 H / 2026 M



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

: Arsyad Dzulfahmi

: 12170515026

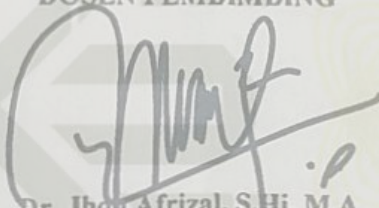
: Administrasi Negara

: Ekonomi dan Ilmu Sosial

: Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Di Kantor Lurah Baturijal
Hilir Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu

DISETUJUI OLEH :

DOSEN PEMBIMBING


Dr. Jhon Afrizal, S.Hi, M.A
NIP. 197909112011011003

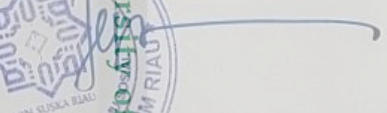
Mengetahui

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

KETUA PROGRAM STUDI

Administrasi Negara


Dr. Desri Miftah, S.E., M.M., Ak

NIP. 19740412 200604 2 002


Dr. Khairunsyah 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.





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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	: Arsyad Dzulfahmi
NIM	: 12170515026
Jurusan	: Administrasi Negara
Fakultas	: Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi	: Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Di Kantor Lurah Baturijal Hilir Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu
Tanggal Ujian	: 08 Januari 2026

Tim Penguji

Ketua

Dr. Sitti Rahmah, M.Si

Sekretaris

Emansyah, S.E., M.M

Penguji I

Elina Dewi, S.Sos., M.Si

Penguji II

Dhoni Afrizal, S.Hi., M.A

UIN SUSKA RIAU



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Arsyad Dzulfahmi
 NIM : 12170515026
 Tempat/Tgl. Lahir : Baturijal Hilir / 13 Mei 2002
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : Administrasi Negara

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

Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat
 di Kantor Lurah Baturijal Hilir Kecamatan Peranap Kabupaten
 Indragiri Hulu

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, 19 Januari 2026
 Yang membuat pernyataan



Arsyad Dzulfahmi

NIM : 12170515026

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

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.



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.

ABSTRAK

KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR LURAH BATURIJAL HILIR KECAMATAN PERANAP KABUPATEN INDRAGIRI HULU

OLEH:

ARSYAD DZULFAHMI

NIM: 12170515026

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai Kelurahan Baturijal Hilir dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta mengidentifikasi berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitas organisasi. Kinerja pegawai menjadi fokus utama karena merupakan cerminan profesionalisme birokrasi dalam memenuhi hak dasar masyarakat dan membangun kepercayaan publik melalui sistem pelayanan yang terstandarisasi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, studi dokumentasi, dan wawancara mendalam bersama aparatur kelurahan serta masyarakat penerima layanan. Analisis dilakukan dengan meninjau aspek produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, serta akuntabilitas kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas kerja pegawai mengalami hambatan besar akibat seringnya gangguan pada sistem teknologi informasi yang memaksa peralihan ke proses manual yang tidak efisien. Kualitas layanan juga masih terkendala oleh kurangnya ketelitian administrasi dan sistem pengarsipan yang belum optimal. Meskipun pegawai menunjukkan sikap ramah, tingkat responsivitas dalam penyelesaian masalah teknis masih lambat karena keterbatasan wewenang staf dan ketergantungan pada pimpinan. Selain itu, ditemukan adanya kecenderungan pengabaian prosedur demi kecepatan serta masalah kedisiplinan waktu. Dari sisi akuntabilitas, sistem penghargaan dan sanksi belum berjalan secara transparan sehingga motivasi kerja pegawai cenderung menurun. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pegawai yang ada di kantor lurah baturijal hilir dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik dan profesional kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Aparatur Sipil Negara.

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.

ABSTRACT

EMPLOYEE PERFORMANCE IN PROVIDING PUBLIC SERVICES AT THE BATURIJAL HILIR VILLAGE OFFICE, PERANAP DISTRICT, INDRAGIRI HULU REGENCY

By:

ARSYAD DZULFAHMI

NIM: 12170515026

This study aims to analyze the performance of employees at the Baturijal Hilir Village Office in providing public services and to identify various obstacles affecting organizational effectiveness. Employee performance is the primary focus as it reflects bureaucratic professionalism in fulfilling basic community rights and building public trust through standardized service systems. The research method employed is qualitative, with data collection techniques including observation, documentation studies, and in-depth interviews with village officials and service recipients. The analysis was conducted by reviewing aspects of productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The results indicate that employee productivity faces significant hurdles due to frequent information technology system failures, forcing a shift to inefficient manual processes. Service quality is also hindered by a lack of administrative precision and suboptimal filing systems. Although employees exhibit a friendly demeanor, the level of responsiveness in resolving technical issues remains slow due to limited staff authority and high dependency on leadership. Furthermore, there is a tendency to bypass procedures for the sake of speed, alongside issues with time discipline. Regarding accountability, the reward and punishment system does not yet operate transparently, leading to a decline in employee motivation. This research is expected to serve as a reference for employees at the Baturijal Hilir Village Office in providing excellent and professional administrative services to the community.

Keywords: *Employee Performance, Public Service, Civil Servants*

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.

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan hidayah-Nya hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR LURAH BATURIJAL HILIR KECAMATAN PERANAP KABUPATEN INDRAGIRI HULU**”. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, teladan bagi seluruh umat manusia, yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan dan cahaya kebenaran. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis mempersembahkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada dua malaikat hidup penulis, Ayahanda **Suhanto** dan Ibunda **Beti Hariani**. Terima kasih karena telah menjadi orang tua dan sekaligus rumah paling nyaman untuk pulang dan sumber kekuatan yang tak pernah kering.

Setiap tetes keringat Ayah dan setiap lantunan doa Ibu di sepertiga malam adalah bahan bakar utama bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Tidak ada kata yang cukup untuk membalas segala pengorbanan, cinta, dan kesabaran 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.

telah kalian curahkan. Skripsi ini adalah kado kecil dari anakmu, semoga bisa menjadi awal senyum bangga di wajah kalian berdua.

Terakhir, terimakasih juga saya sampaikan kepada abang saya **Jufri Naldi**, kakak-kakak saya **Rosy Yonalisa** dan **Gusti Saridevi** dan adek saya **Muhammad Aqsyal Rasidi** dukungan kalian baik berupa doa ataupun yang lain itu telah menjadi semangat bagi saya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Hj. Leny Nofianti, MS., SE., M.Si., Ak., CA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dr. Desrir Miftah, SE., MM., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Nurlasera, SE., M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Khairil Henry, SE., M.Si., Ak. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
5. Dr. Mustiqowati Ummul Fithriyyah, S.Pd., M.Si. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri 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.

6. Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos., M.Soc., Sc. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, dukungan, dan bimbingan selama penulis menempuh pendidikan di Program Studi Administrasi Negara. Perhatian dan nasihat yang beliau berikan menjadi pedoman penting bagi penulis dalam menjalani proses perkuliahan hingga akhirnya dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.
9. H. Dr. Jhon Afrizal, S.Hi., MA. selaku dosen pembimbing yang dengan kesabaran, ketulusan, dan perhatian beliau telah membimbing penulis sepanjang proses penyusunan skripsi ini. Setiap arahan, koreksi, dan dorongan yang diberikan menjadi bagian penting yang menguatkan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas segala ilmu, waktu, dan dedikasi yang beliau berikan, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya.
10. Bapak dan Ibu Dosen, Tenaga Pendidik, serta seluruh Pegawai di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberikan ilmu,



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.

layanan, serta dukungan selama penulis menempuh pendidikan. Dedikasi dan kerja keras Bapak/Ibu dalam menciptakan lingkungan akademik yang kondusif menjadi bagian penting dalam proses pembelajaran penulis. Serta ucapan terima kasih kepada seluruh staff Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah membantu pengurusan administrasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Terima kasih kepada Ibuk Dona selaku Lurah di Kelurahan Baturijal Hilir dan seluruh pegawai yang ada di kantor Lurah Baturijal Hilir yang telah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian di Kantor Lurah Baturijal Hilir..
12. Terima kasih juga kepada teman-teman dan Kurnia Riski Ananda, Iqbal Syahwandi, Izan Ardiansyah, M.Zamri.
13. Terima kasih juga kepada teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) Di Desa Bedeng.
14. Terima juga kepada teman-teman seperjuangan dikelas F ANA 21
15. Terima kasih juga kepada teman-teman saya dikampung Azmi Setiadi, Alhadi Faum, Alfarozi, Andri Candra, Angga Saputra, Ogep. M. Fikri , dan Toni Aprianda.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan, penulis mengharapkan saran dan kritik demi perbaikan sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan sehingga dapat dikembangkan lebih lanjut lagi. Amiin Ya Robbal Alamin.



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.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Pekanbaru, 02 Januari 2026

Arsyad Dzulfahmi

12170515026



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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Sistematika	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
2.1 Kinerja.....	17
2.2 Pentingnya Kinerja.....	23
2.3 Kinerja Dalam Perspektif Islam.....	24
2.4 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja	24
2.5 Penelitian Terdahulu.....	30
2.6 Konsep Operasional	32
2.7 Kerangka Berfikir.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Sumber Data.....	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data	37
3.4 Informan Penelitian.....	39
3.5 Teknik Analisis Data	40



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 IV	41
4.1 Sejarah Kecamatan Peranap	41
4.2 Visi dan Misi Kantor Lurah Baturijal Hilir	42
4.3 Tujuan dan Sasaran Kantor Lurah Baturijal Hilir	44
4.4 Uraian Tugas	45
BAB V	48
5.1 Kinerja pegawai	48
5.2 Hambatan Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan	74
BAB VI.....	77
6.1 Kesimpulan	77
6.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	84
DOKUMENTASI	86

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 TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pegawai Pada Bagian Umum.....	6
Tabel 1.2 Rekapitulasi Absensi Pegawai.....	7
Tabel 1.3 Data Pelayanan.....	12
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	39





BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Proses pembangunan nasional yang diwujudkan dalam program pembangunan nasional, tidak saja memerlukan pengetahuan dan keahlian yang memadai baik di bidang ekonomi, politik, sosial, budaya dan yang penting adalah pengetahuan di bidang penyelenggaraan pemerintah. Pembangunan nasional sebagai pengamalan Pancasila guna mewujudkan cita-cita bangsa dan negara sebagaimana diamanatkan dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 perlu didukung oleh aparatur negara yang memiliki semangat pengabdian dan kemampuan profesional sehingga dapat memikul tanggung jawab dan mampu menjalankan fungsinya secara efisien dan efektif sebagai abdi negara, abdi masyarakat dan memiliki kesetiaan pada kepentingan, nilai-nilai, dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Sebagai aparatur pemerintah, abdi negara dan abdi masyarakat yang mempunyai peran penting dalam menyelenggarakan pemerintahan, menggerakkan dan memperlancar dalam bidang pemerintahan dalam upaya mewujudkan tujuan pembangunan nasional, yaitu masyarakat adil makmur yang merata yang berkesinambungan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia seperti yang termuat dalam Undang-Undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999 Pasal 3 Ayat 1 yang berbunyi “Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan

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.

merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan”.
Sehubungan dengan kinerja pegawai pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil, pasal 1 yang berbunyi prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada satuan organisasi sesuai dengan sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja. Pegawai kelurahan pada khususnya dan aparatur pemerintah Indonesia pada umumnya sebagai abdi masyarakat, dalam kinerja pegawai diharapkan mempunyai sikap mental, tekad dan semangat, ketaatan dan disiplin untuk tugas-tugasnya, yang sesuai dengan keahlian masing-masing, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, pengguna jasanya dan diharapkan dapat memberikan kinerja yang baik kepada masyarakat.

Pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai yang ada di kantor kelurahan salah satunya adalah berupa pelayanan administrasi umum seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk/Domisili, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Izin Menikah, Pengantar penerbitan akta kelahiran, Kartu keluarga dan pelayanan administrasi lainnya. Pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai yang ada di kantor kelurahan salah satunya adalah berupa pelayanan administrasi umum seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk/Domisili, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Izin Menikah, Pengantar penerbitan akta kelahiran, Kartu keluarga dan pelayanan administrasi lainnya. Pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai yang ada di kantor kelurahan salah satunya adalah berupa pelayanan administrasi umum seperti : Pengurusan Kartu Tanda Penduduk/Domisili, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Izin



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

Menikah, Pengantar penerbitan akta kelahiran, Kartu keluarga dan pelayanan administrasi lainnya.

Peran pegawai sebagai perencana, pengawas dan penyelenggara pemerintahan umum melalui pelaksanaan pelayanan publik. Pegawai kelurahan dituntut memberikan hasil kerja (kinerja) yang baik dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan publik seperti pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat yang datang di kantor kelurahan. Sejatinya pegawai merupakan penyelenggara pelayanan publik. Pegawai dituntut untuk memberikan kinerja dengan produktivitas yang baik dalam memberikan pelayanan, memberikan kualitas pelayanan yang baik dan prima, dimana pegawai responsive serta responsibel dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan bertanggung jawab atau ada pertanggung jawaban (akuntabel) terhadap tugas dan fungsinya serta hasil pencapaian yang telah dilaksanakannya.

Menurut Arif (2007:6) dalam organisasi publik, suatu organisasi dapat dikatakan memiliki kinerja yang optimal apabila tingkat pencapaian tujuan organisasi semakin tinggi. Dalam konteks organisasi publik titik temu pengukuran kinerja organisasi berada pada tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan oleh organisasi yang bersangkutan. Pada tingkat tugas/pelaksanaan tugas lebih menekankan kepada individu- individu yang melaksanakan proses pekerjaan. Dengan demikian dibutuhkan penilaian kinerja.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik menjadi hal mendasar yang menjadi tanggung jawab pemerintah. Pelaksanaan pelayanan publik di daerah otonom ditingkat yang paling rendah adalah dikelurahan atau desa. Sudah



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.

menjadi kewajiban bagi kelurahan untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Pada kenyataannya, kualitas pelayanan yang diberikan baik ditingkat provinsi hingga kelurahan mendapat penilaian yang kurang baik dari masyarakat. Hal ini disebabkan karena adanya perilaku menyimpang pegawai yang menyalahgunakan wewenangnya. Banyak sekali pungutan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan pengurusan suatu dokumen. Besarnya biaya yang dikeluarkan masyarakat tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Selain itu juga tidak adanya kepastian waktu, dan prosedur yang tidak jelas mengenai pengurusan dokumen.

Kelurahan merupakan ujung tombak penyelenggara administrasi publik yang melayani berbagai kebutuhan krusial, mulai dari pengurusan identitas kependudukan (KTP/KK) hingga surat keterangan perizinan. Sebagai unit birokrasi yang bersentuhan langsung dengan warga, pegawai kelurahan dituntut memiliki kinerja yang optimal. Menurut Arif (2007), indikator keberhasilan organisasi publik tidak hanya diukur dari terselesaikannya tugas secara administratif, tetapi pada tingkat kepuasan masyarakat yang dihasilkan dari proses tersebut.

Namun, fenomena yang terjadi di Kantor Lurah Baturijal Hilir, Kecamatan Peranap, menunjukkan adanya indikasi penurunan kualitas kinerja yang cukup mengkhawatirkan. Permasalahan pertama berkaitan dengan rendahnya responsivitas pegawai. Menurut teori Agus Dwiyanto (2017), responsivitas mencerminkan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat dan menyusun prioritas tindakan. Di Kelurahan Baturijal Hilir, responsivitas yang minim berdampak pada keterlambatan estafet birokrasi dan ketidakjelasan alur



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.

pelayanan, sehingga masyarakat seringkali terjebak dalam ketidakpastian administratif.

Dalam ekosistem birokrasi, kinerja bukan sekadar hasil dari ketersediaan sarana prasarana, melainkan manifestasi dari kondisi psikologis dan komitmen para pelakunya. Masalah utama yang teridentifikasi di Kantor Lurah Baturijal Hilir adalah rendahnya responsivitas pegawai yang berakar pada kesenjangan motivasi dan disiplin. Disiplin kerja yang rendah seperti ketidakhadiran di meja kerja saat jam pelayanan atau sikap pasif dalam merespons kebutuhan warga merupakan indikator awal terjadinya degradasi performa organisasi.

Merujuk pada teori perilaku organisasi yang dikembangkan oleh Stephen P. Robbins (2015), perilaku disiplin yang buruk merupakan "puncak gunung es" dari rendahnya Komitmen Organisasional. Akan tetapi yang terjadi di Kantor Lurah Baturijal Hilir yang mana masih terdapat pegawai yang tidak profesional dalam hal disiplin maupun dalam hal pelayanan sehingga hal ini menjadi permasalahan yang terjadi di Kantor Lurah Kelurahan Baturijal Hilir

Disiplin kerja pegawai diperlukan agar seluruh aktivitas yang dilaksanakan sesuai dengan mekanisme tertentu. Berikut rekapan absen pada Kantor Kelurahan Baturijal Hilir Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu



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: Jumlah Pegawai Pada Bagian Umum Kantor Lurah Baturijal Hilir Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu dan Jenjang Pendidikannya

No	Nama Bidang	Jenjang pendidikan			
		SMA	D3	S1	S2
1.	Lurah			1	
2.	Sekretaris			1	
3.	Bendahara		1		
4.	Kasi Pemberdayaan dan Pembangunan Masyarakat			1	
5.	Kasi Pemerintahan		1		
6.	Staff	1	1	2	
	Jumlah	1	3	5	

Sumber : Kantor Lurah Baturijal Hilir Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu tahun 2025

Dilihat dari tabel 1.2 diatas dapat kita ketahui bahwa jumlah pegawai yang bekerja di Kantor Lurah Baturijal Hilir Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu sudah memenuhi jika mereka melakukan kinerja dengan baik. Dengan jumlah yang seperti ini pemerintah kelurahan akan mampu memberikan penempatan kerja yang seharusnya sesuai dengan kemampuan kinerja pegawainya. Namun hal ini masih bertentangan dengan keadaan yang sebenarnya, dimana mereka ditempatkan tanpa mempertimbangkan kemampuan pegawai tersebut.



Tabel 1.2 : Rekapitulasi Absensi Pegawai Kantor Lurah Baturijal Hilir Kecamatan Peranap.

Tahun	Hari Kerja	Jam Kerja / wib	Jumlah Pegawai	Tidak Hadir	Izin	Sakit	Jumlah kehadiran Pegawai
2022	225	07.30	9	4	7	4	15
2023	225	07.30	8	5	8	5	18
2024	225	07.30	8	5	10	5	20

Sumber : Kantor Lurah Baturijal Hilir Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2025

Berdasarkan data diatas, rekapitulasi absensi pegawai Kantor Lurah Baturijal Hilir Kecamatan Peranap selama tahun 2022 hingga 2024 menunjukkan tingkat kehadiran yang relatif stabil, namun hasil wawancara langsung dengan masyarakat mengungkapkan adanya ketidaksesuaian antara data formal yang tercatat dan realitas di lapangan. Masyarakat menyatakan bahwa dalam praktiknya, kehadiran pegawai sering kali tidak sesuai dengan yang dilaporkan dalam data resmi. Salah satu bentuk ketidaksesuaian yang paling sering disoroti adalah keterlambatan pegawai dalam menjalankan tugasnya, terutama terkait waktu kedatangan yang tidak sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan (07.30 WIB).

Kondisi ini menimbulkan persepsi bahwa data kehadiran yang tercantum dalam laporan administratif cenderung bersifat formalitas dan tidak mencerminkan kondisi aktual di lapangan. Hal ini menunjukkan lemahnya sistem pengawasan internal serta kurangnya integritas dalam pelaporan administrasi kepegawaian. Ketidaksesuaian antara data dan kenyataan ini berdampak pada rendahnya



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.

kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, serta memperkuat dugaan bahwa sebagian pelayanan dilakukan secara tidak profesional. Oleh karena itu diperlukan upaya evaluatif dan reformatif dalam sistem pelaporan absensi serta peningkatan kedisiplinan dan tanggung jawab aparatur untuk menjamin transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di tingkat kelurahan

Menurut Maya Rahmadhani R (2016:1) Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam perumusan perencanaan strategis (Strategic Planning) suatu organisasi. Kinerja pegawai dan organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak dapat dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki organisasi yang digerakan atau dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif, sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Pentingnya kinerja pegawai pada suatu organisasi pemerintahan seperti Kantor Kelurahan Gelumbang Kabupaten Muara Enim merupakan salah satu unsur dalam pencapaian tujuan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, dengan mencerminkan kesadaran dan etika baik yang didasarkan kepada peraturan-peraturan yang berlaku serta pengaruhnya seorang pemimpin didalam organisasi tersebut. Kinerja pegawai (prestasi pegawai) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.



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.

Pada perda Nomor 7 Tahun 2008 Kabupaten Indragiri Hulu terkait dengan kantor lurah mungkin mengatur tentang tata kelola pemerintahan di tingkat kelurahan. Perda ini bisa berisi ketentuan mengenai struktur organisasi, fungsi dan tugas kantor lurah, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan pelayanan publik di tingkat kelurahan di Indragiri Hulu.

Berdasarkan penelitian penulis pada Kantor Kelurahan Baturijal Hilir Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu ditemukan beberapa hal yaitu, dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor kelurahan, cenderung cukup lambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terkadang satu urusan administrasi saja seperti surat-surat pengantar dari kelurahan diselesaikan dengan tempo waktu yang cukup lama dimana, suatu urusan tersebut seharusnya dapat diselesaikan dalam kurun waktu 10 hingga 12 menit saja, terkadang menjadi lebih lama waktu akan selesai dari urusan tersebut, hal ini disebabkan salah satunya karena beberapa dari masyarakat yang datang ke kantor cenderung tidak membawa berkas persyaratan yang lengkap sehingga pelayanan belum dapat diberikan segera oleh aparatur karena membawa berkas persyaratan yang lengkap apabila ingin mengurus suatu urusan merupakan hal yang harus dipenuhi. Jadi dapat dikatakan bahwa produktivitas kerja pegawai kurang, hal ini juga disebabkan karena pegawai terkadang tidak ada di tempat (kantor) dikarenakan urusan-urusan dinas yang harus dikerjakan, dimana pegawai harus meninggalkan kantor dalam waktu yang cukup lama, sehingga pelayanan kantor lurah terhadap masyarakat kurang .

Pada pengamatan penulis ketika mengadakan observasi lapangan di kantor Lurah Baturijal Hilir, pada bulan Januari 2022, realitanya dalam lapangan adalah



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.

kualitas sumber daya aparatur desa masih rendah, dibuktikan dengan tingkat pendidikan aparatur pada umumnya yaitu Sarjana. Akan tetapi, mengenai jam kerja yang telah ditentukan yaitu pukul 08.00 WIB dan selesai pada pukul 14.00 WIB ternyata sebagian besar dari jumlah pegawai yang selalu berangkat siang sekitar pukul 09.00 WIB dan ada pula yang berangkat lebih dari jam 09.00 WIB, kemudian pada saat waktu menunjukkan jam pulang kerja, semua pegawai pulang lebih awal dari jam kerja yang sudah ditentukan dengan alasan bahwa tidak ada lagi masyarakat yang berurusan di kantor.

Ketika pegawai Di Kantor Lurah ada urusan dengan masyarakat dalam hal melayani masyarakat, pelayanan yang diberikan juga sangat lambat. Hal ini menyebabkan masyarakat mengeluh dengan pelayanan yang diberikan karena dalam proses pembuatan KTP masih sangat berbelit-belit dan menunggu waktu yang sangat lama dengan alasan masih dalam proses pembuatan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan masyarakat setempat: ditemukan bahwa permasalahan terhadap kinerja pegawai kantor lurah dalam memberikan pelayanan administrasi masih belum optimal, berikut kutipan wawancara peneliti dengan masyarakat :

"Mengenai waktu pelayanan, jujur saja belum disiplin karena meski jadwal di papan tertulis buka jam 08.00, sering kali loket baru benar-benar melayani sekitar jam 08.30 karena petugas masih sibuk persiapan internal. Selain masalah waktu, kami juga sering menemukan kesalahan pengetikan nama atau data di surat yang sudah jadi. Akibatnya, kami yang sudah menunggu lama dari pagi terpaksa harus mengecek berkali-kali sendiri atau bahkan bolak-balik lagi ke kantor untuk perbaikan, yang tentunya sangat membuang waktu warga." (Wawancara: November 2025)"



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.

Kutipan diatas dapat menggambarkan bahwa permasalahan utama yang paling menonjol adalah pada aspek responsivitas dan kualitas pelayanan. Banyak masyarakat mengeluhkan lambatnya respon pegawai dalam menanggapi kebutuhan pelayanan administrasi, seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Tidak Mampu, dan dokumen lainnya. Proses yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu singkat sering kali memakan waktu lebih lama dari yang semestinya, bahkan tanpa kejelasan prosedur dan informasi yang memadai.

Selain dari segi waktu pelayanan, Kualitas pelayanan juga dinilai masih rendah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain: kurangnya disiplin pegawai dalam menaati jam kerja, rendahnya tingkat profesionalitas dalam melayani, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi yang tidak ditindaklanjuti dengan upaya edukasi oleh aparatur kelurahan. Fakta ini diperkuat oleh data kehadiran pegawai yang menunjukkan masih tingginya angka ketidakhadiran dan ketidaktepatan waktu dalam menjalankan tugas.

Permasalahan lain yang turut memperburuk kualitas pelayanan adalah minimnya kesiapan pegawai dalam menghadapi pelayanan berbasis digital, sementara masyarakat juga masih banyak yang belum melek teknologi. Hal ini menyebabkan kesenjangan komunikasi antara aparatur dan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan berbasis online, yang seharusnya menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan.

Lebih lanjut, penempatan pegawai yang tidak mempertimbangkan kompetensi dan keahlian secara tepat juga menjadi salah satu penyebab rendahnya



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.

produktivitas kerja. Meskipun secara jumlah pegawai yang tersedia di Kelurahan Baturijal Hilir telah mencukupi, namun penempatan yang tidak proporsional menyebabkan ketidaksesuaian antara tugas dan kapasitas pegawai.

Tabel 1.3 : Data Pelayanan Dikantor Lurah Baturijal Hilir Dari Tahun 2022-2024

Tahun	JENIS DATA PELAYANAN					KET
	KTP	KK	Akte Kelahiran	Surat Pindah	SKTM	
2022	37	30	10	10	65	152
2023	27	37	17	5	47	133
2024	24	27	15	7	60	133

Sumber : Kantor Lurah Baturijal Hilir Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu tahun 2025

Dari tabel 1.3 diatas dapat diketahui bahwa pelayanan yang ada di Kantor Lurah Baturijal Hilir diketahui bahwa pada setiap tahunnya pelayanan yang paling banyak mengurus surat menyurat adalah pelayanan ditahun 2022, Jenis pelayanan yang paling banyak diurus yaitu pembuatan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, Kemudian pembuatan pelayanan paling sedikit mengurus surat menyurat adalah pelayanan Surat Pindah. Sehingga hal ini disebabkan karena masih adanya kelalaian dari pegawai di Kantor Lurah Baturijal Hilir yang berpartisipasi kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan.



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

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat Dengan demikian, permasalahan utama dalam pelayanan publik di Kelurahan Baturijal Hilir dapat disimpulkan pada dua titik krusial, yaitu:

1. Kurangnya responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, yang berdampak pada keterlambatan dan ketidakjelasan proses pelayanan.
2. Rendahnya kualitas pelayanan, baik dari aspek profesionalitas, kejelasan prosedur, kedisiplinan pegawai, maupun kemampuan komunikasi dalam pelayanan berbasis digital.

Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi penghambat tercapainya pelayanan publik yang efektif dan efisien, sebagaimana yang diamanatkan dalam visi pelayanan prima pemerintah. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus untuk menganalisis kinerja pegawai di Kelurahan Baturijal Hilir dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat melalui indikator responsif, responsibilitas, dan kualitas pelayanan, guna memberikan kontribusi bagi upaya perbaikan pelayanan publik di tingkat kelurahan. penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kinerja dari pegawai di salah satu Kelurahan di Kabupaten Indragiri Hulu yaitu Kelurahan Baturijal Hilir, karena pada dasarnya masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, efektif serta memuaskan dari pihak penyelenggara. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk menyelenggarakan penelitian yang berjudul **“(Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Lurah Baturijal Hilir Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu)”**



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

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah di atas maka rumusan masalah di dalam skripsi ini adalah Berdasarkan urutan latar belakang di atas, maka penulis menuangkan masalah yaitu

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pada Kantor Lurah Baturijal Hilir Kabupaten Indragiri Hulu?
2. Apa Saja Faktor – faktor penghambat dalam memberikan Pelayanan Administrasi Pada Kantor Lurah Baturijal Hilir Kabupaten Indragiri Hulu?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baturijal Hilir.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baturijal Hilir.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi atau referensi untuk menambah kumpulan pustaka mengenai kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baturijal Hilir.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat memberi informasi dan masukan yang bermanfaat, khususnya bagi mahasiswa, instansi pemerintah, maupun masyarakat umum



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.

1.5 Sistematika

Sistematika pembahasan penelitian ini secara keseluruhan terdiri VI bab dan sub bab lainnya meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pertama yang mana dalam bab ini berisikan latar belakang masalah , Rumusan masalah, Tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian,

BAB II : LANDASAN TEORETIS

Bab ini berisikan tentang landasan teori yang menyangkut referensi referensi dan buku- buku dengan permasalahan yang akan di bahas oleh peneliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang Jenis Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data dan Metode analisa data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang kondisi Geografis, Jumlah, tingkat pendidikan dan golongan pegawai, Struktur Organisasi, uraian tugas, serta gambaran umum wilayah

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan

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 VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian yang menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran – saran yang diperlukan.





BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kinerja

Kinerja adalah hasil yang dicapai melalui serangkaian kegiatan dan tata cara tertentu dengan menggunakan sumber daya perusahaan untuk mencapai sasaran perusahaan yang ditetapkan (Mangkunegara, 2005). Kinerja juga dikenal dengan istilah karya, dimana pengertiannya yang dikemukakan oleh Cantika (2005): “Hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik ataupun material dan non fisik atau non material”. Kinerja sumber daya manusia merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* (prestasi kerja). Sedangkan menurut (Wirawan, 2012:11) Kinerja (*performance*) adalah Keluaran kerja ternilai yang disyaratkan oleh organisasi tempat kerja ternilai yang dapat terdiri dari hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan. Sedangkan menurut Prasetyo (2001:1) mengemukakan bahwa kinerja atau *performance* adalah *hasil kerja*, sebuah proses manajemen atau organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur dengan standar tolak ukur yang telah ditentukan

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



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.

kinerja pegawai adalah hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dapat dinilai dari hasil kerja yang dihasilkan pegawai baik itu secara jumlah atau kuantitas maupun dari mutu atau kualitas kerjanya, keterampilan kerja pegawai dalam pelaksanaan pekerjaan seperti peralatan kerja ataupun aturan dan prosedur kerja yang ada, disiplin pegawai baik sewaktu kerja maupun dalam lingkungan organisasi terutama didalam memanfaatkan jam kerja.

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

Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. 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. 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.



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.

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. 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) Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Sutrisno (2016:172) “Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi”. Menurut Mangkunegara (2017:67) “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Dari teori-teori yang diketahui diatas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa kinerja adalah suatu proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai melalui beberapa aspek yang harus dilalui serta memiliki tahapan-tahapan untuk mencapainya dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri. Maka dari itu kinerja merupakan elemen yang penting dalam maju mundurnya suatu organisasi. Karena kinerja merupakan cerminan bagaimana suatu organisasi itu berjalan ke arah yang benar atauhanya berjalan ditempat saja.



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.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, pada Bab II, Pasal 3 ayat 1 ditegaskan bahwa:

“Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan.”

Kelancaran pembangunan nasional dan penyelenggaraan terutama tergantung pada kesempurnaan kinerja pegawai. Dalam rangka usaha mencapai tujuan tersebut diperlukan adanya pegawai negeri yang penuh ketaatan terhadap Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945, Negara dan pemerintah bersatu padu, bermental baik, profesional, berkualitas tinggi akan tanggung jawab sebagai abdi negara, abdi masyarakat. Untuk mewujudkan pegawai negeri sebagaimana dijelaskan diatas maka perlu pembinaan dengan sebaik-baiknya atas sistem karir dan sistem prestasi kerja.

Namun yang terjadi pada saat sekarang masih banyak pegawai yang kinerjanya masih kurang, tidak disiplin, dan tidak bertanggung jawab dalam menjalankan kinerjanya. sebagai pegawai harus memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dan bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku.

Kaitannya dengan hal diatas, maka pendayagunaan aparatur sipil negara yang bekerja tidak disiplin dan tidak bertanggung jawab dalam menjalankan kinerja. Sebagai aparatur sipil negara harus memberikan pelayanan dan kinerja yang baik serta untuk kesejahteraan masyarakat.



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

Manajemen kinerja sesungguhnya di implimentasikan bagi PNS khususnya bagi mereka yang memegang jabatan yang struktural dan jabatan fungsional umum. Untuk mendukung implementasi manajemen kinerja bagi PNS ini diperlukan beberapa strategi yaitu :

- a. Melakukan pendekatan manajemen kinerja segenap *stakeholder*. Diseminasi ini maksudnya membangunkan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya pengelolaan kinerja PNS.
- b. Selama proses diseminasi berlangsung, dilakukan analisis jabatan dan analisis beban kerja dalam rangka mendefenisikan tugas, pekerjaan, peran, tanggungjawab, tujuan, dan beban kerja setiap individu PNS dan
- c. Menggalang dukungan politik untuk mengamandemen UU No.43 tahun 1999.

Pada pegawai diberikan tugas fungsi yang harus dilaksanakan, agar peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat dapat dipenuhi. Namun hal ini sangat bertentangan dengan kenyataan yang terjadi di Kantor Lurah Baturijal Hilir Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu yang tidak terlaksanakan tugas dengan tugas pokok dan fungsi yang harus diikuti untuk mewujudkan pemerintah dalam mewujudkan *good governounce*.

Hal ini dapat dilihat dari kinerja pegawai di Kantor Lurah Baturijal Hilir Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu khususnya. Disana dapat dilihat dalam menjalankan kinerja para pegawai cenderung memberikan pelayanan dan kerja yang hanya menguntungkan bagi mereka bukan memberikan pelayanan yang baik yang sesuai dengan perintah dan acuan undang-undang. Untuk itu banyak kalangan pemerhati birokrasi mendorong pemerintah untuk megedepakan



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

pengelolaan SDM aparatur pemerintah dengan manajemen kepegawaian dengan manajemen kepegawaian berbasis kinerja..

Kondisi objektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsive dan lain-lain. Kemudian lambatnya pelayanan birokrasi 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 tersebut masih kurang efektif, kurang efisien dan tidak terlaksana dengan baik, sementara pelayanan publik yang prima dapat dinilai dari proses dan produk layanannya dan Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan. Diantaranya masih belum optimalnya aspek pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan Kelurahan.

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



perundang-undangan. Sehingga dari beberapa fakta dan kasus yang terjadi sebagaimana dijelaskan di atas

2.2 Pentingnya Kinerja

Definisi kinerja di atas dapat disimpulkan bahwa pentingnya kinerja menurut Pasolong (2011) ialah :

1. Tercapainya tujuan organisasi yang tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi.
2. Untuk mendorong tingkat kinerja pegawai yang paling efektif dan produktif dalam interaksi sosial organisasi akan senantiasa terjadi adanya harapan bawahan terhadap atasan atau sebaliknya.
3. Upaya untuk mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.
4. Untuk mengetahui kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu.
5. Untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus-menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif.

Dari lima pentingnya kinerja tersebut, maka betapa penting suatu kinerja dalam organisasi untuk bisa mewujudkan tujuan-tujuan yang dimiliki.

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 Kinerja Dalam Perspektif Islam

Upah disebut juga ujah dalam islam. Upah adalah bentuk kompensasi atas balas jasa yang telah diberikan oleh tenaga kerja dari hasil pekerjaannya.

Allah berfirman dalam Al-Quran Surah At-Taubah ayat 105 :

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ ظَنَّ الْعَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ١٠٥

Artinya : *Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang Telah kamu kerjakan.*

Quraish Shihab dalam bukunya, Tafsir Al Misbah menjelaskan, QS. At-Taubah ayat 105 sebagai berikut:” Bekerjalah kamu demi karena Allah semata dengan aneka amal yang sholeh dan bermanfaat, baik untuk diri kamu maupun untuk masyarakat umum, Allah akan melihat yakni menilai dan memberi ganjaran amal kamu itu”. Ganjaran yang dimaksud adalah upah atau kompensasi.

(Quraish Shihab, 2002:670). Jadi, kaitan ayat ini dengan tunjangan kinerja sangat jelas, bahwa Allah akan memberikan balasan yang setimpal terhadap apayang kita kerjakan didunia dan meminta pertanggung jawabannya

2.4 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja

Kinerja dalam suatu organisasi memiliki standart kerja yang berbeda tergantung dari kebijakan perusahaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi .



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.

kinerja dikembangkan beragam dengan sudut pandang masing-masing. Menurut Prawirosento dalam Sutrisno (2016:9), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas dan Efisiensi Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas dari apakah efektif atau tidak.

Stoner (1982:6), menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Istilah efektivitas itu sendiri sangat bervariasi dimana penjelasannya dapat menyangkut berbagai dimensi yang memusatkan perhatian kepada berbagai kriteria evaluasi. Selanjutnya pengukurannya relatif beraneka ragam dimana kriteria yang berbeda dilakukan secara serempak. Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Selanjutnya Georgopoulos dan Tannenbaum (dalam Steers, 1985:60), mengemukakan bahwa efektivitas organisasi adalah tingkat sejauhmana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial, dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan, 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 mengemukakan 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

dengan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya. Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa efektivitas sangat tergantung kepada faktor eksternal dan internal organisasi. Menurut Sharma (1982:9), kriteria atau ukuran suatu efektivitas dapat dinilai dari produktivitas organisasi atau output, fleksibilitas organisasi, dan bentuk keberhasilannya dalam menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi, serta dari ada tidaknya ketegangan dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik di antara bagian-bagian organisasi.

Selanjutnya menurut wisnu & Nurhasanah (2005:26) dikatakan bahwa suatu organisasi efektif jika (1) mengamankan skill dan sumber daya langka dari luar; (2) secara kreatif mengkoordinasikan sumber daya dengan skill karyawan untuk menemukan produk dan berselaras dengan perubahan kebutuhan konsumen (pendekatan systemsistem internal); dan (3) secara efisien mengubah skill dan sumber daya menjadi barang dan jasa (pendekatan teknis).

2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Otoritas dan Tanggung Jawab Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpangtindih tugas. Masing-masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Disiplin

Disiplin adalah sebuah bentuk rasa tanggung jawab dan kewajiban karyawan untuk mentaati peraturan yang telah ditetapkan (Jepry & Mardika, 2020). Sedangkan menurut (Onsardi & Putri, 2020) menyatakan “Disiplin kerja mempengaruhi kinerja karyawan, semakin tinggi disiplin kerja seseorang maka semakin tinggi kinerjanya”. Disiplin kerja merupakan salah satu aspek yang memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Penerapan disiplin kerja ini bermanfaat dalam mendidik para karyawan untuk mematuhi dan mentaati peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada di perusahaan. Sehingga, disiplin kerja sangat penting untuk ditegakkan dalam perusahaan agar para karyawan dalam bekerja sesuai dengan peraturan yang ada di kantor.

Dengan begitu, kehidupan perusahaan akan aman, tertib, lancar dan tujuan perusahaan tercapai. Disiplin kerja seorang karyawan dilihat dari absensi dalam jam bekerja. Karyawan yang memiliki disiplin kerja yang baik akan tetap bekerja dengan baik walaupun tanpa diawasi oleh atasan. Selain itu, jam kerja karyawan tidak akan mencuri waktu untuk melakukan hal-hal lain yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan. Disamping itu karyawan juga selalu menaati peraturan yang ada dalam lingkungan kerja dengan kesadaran tinggi tanpa ada



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

fasa paksaan. Sedangkan karyawan yang memiliki disiplin kerja yang rendah
balikan dari karyawan yang memiliki disiplin kerja yang baik.

4. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk
ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap
inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, kalau
memang dia atasan yang baik.

Harsey, dkk (1993:190), mengemukakan bahwa kemampuan kerja adalah
pengetahuan, pengalaman, dan keahlian yang dimiliki oleh individu atau kelompok
dalam pelaksanaan tugas atau aktivitas tertentu. Dengan demikian, dapat dikatakan
bahwa kemampuan kerja merupakan faktor pendorong timbulnya keinginan bekerja
dari seorang pegawai, dengan didukung oleh pengetahuan dan kemampuan yang
mereka miliki sesuai dengan bidang kerja dan jabatan yang diemban saat ini. Dalam
menunjang pelaksanaan aktivitas kerja, selain dari adanya kemampuan kerja
diperlukan juga kedisiplinan dalam bekerja. Tanpa adanya kedisiplinan kerja, tentu
pekerjaan yang diberikan tidak akan selesai tepat pada waktunya dan dapat
menurunkan tingkat pelayanan kepada masyarakat yang berhubungan langsung
dengan organisasi maupun instansi pemerintahan tersebut. Sastrohadiwiryo
(2002:291), mengemukakan bahwa disiplin kerja dapat diartikan sebagai suatu
sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan yang berlaku,
baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan
tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan
wewenang yang diberikan kepadanya.



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.

Dengan demikian, dengan adanya disiplin yang ditegakkan kepada setiap pegawai dalam pelaksanaan aktivitas kerja mereka sehari-hari, maka para pegawai akan terbiasa untuk mempertanggungjawabkan pekerjaan yang diberikan kepada mereka. Sementara, apabila para pegawai lalai atau sengaja tidak mentaati segala peraturan dalam instansi, mereka akan menerima hukuman maupun sanksi yang diberikan dengan sikap terbuka. Adapun tingkat kedisiplinan pegawai pertama-tama dan pada umumnya dapat dilihat dari absensi pegawai dalam bekerja. Hal ini dikarenakan, apabila para pegawai menghargai waktu kerja dengan sebaik mungkin, maka para pegawai akan terbiasa melaksanakan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, tanpa harus mengulur-ulur waktu, dan tentu sangat disayangkan apabila hal tersebut tidak dapat segera diantisipasi.

Kegiatan aparatur sendiri dapat dilihat seberapa besar kinerja yang mereka peroleh dalam aktivitas kerja untuk mencapai tujuan instansi yang diharapkan. Meskipun demikian, dalam suatu instansi pemerintahan, kinerja para bawahan tidak terlepas dari adanya campur tangan pemimpin dari masing-masing instansi. Hal ini disebabkan, instansi pemerintahan merupakan badan pemerintah yang mengharuskan mereka untuk memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat umum, daripada mencari keuntungan bagi instansi mereka sendiri. Mangkunegara (2000:66), mengemukakan bahwa kinerja pegawai adalah sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja mereka

dalam melaksanakan aktivitas ditempat kerja sehari-hari, berdasarkan bidang dan kajian pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan mereka.

2.5 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Merialita (2017)	Analisis kinerja pegawai negeri sipil pada kantor camat kampar kiri kabupaten kampar	Berdasarkan hasil penelitian di ketahui bahwa kinerja pegawai negeri sipil masih kurang baik berdasarkan indikator peneliti gunakan untuk mengukur kinerja pegawai negeri sipil yaitu masih rendahnya prestasi kerja pegawai dan kepemimpinan pegawai terhadap pekerjaannya pada kantor camat kampar kiri Kabupaten Kampar.	Berbeda dengan penelitian ini yang menitikberatkan pada aspek kinerja pelayanan secara langsung seperti responsif, responsibilitas, dan kualitas layanan kepada masyarakat.
2	Delvotista maria (2018)	Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar)	Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi penduduk yang dilakukan oleh pegawai kantor desa siabu masih belum optimal diketahui bahwa kedisiplinan pegawai kantor desa siabu masih belum bisa di katakan baik aparatur desa masih kurang tanggap terhadap keluhan masyarakat dalam memberikan pelayanan.	Penelitian ini lebih fokus pada bagaimana pegawai bersikap tanggap (responsif), bertanggung jawab (responsibilitas), dan memberikan layanan yang berkualitas dalam interaksi langsung dengan masyarakat.

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Muhamma d solihin (2018)	Analisis kinerja pegawai, pada kantor camat tambang kabupaten kampar	Bersarkan data pada nalisi kinerja pegawai pada kantor camat tambang kabupaten kampar tergolong cukup dimana responden penelitian yang berjumlah 19 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 13,8 % responden yang menyatakan “setuju” sebesar 56,13% responden yng menyatakan “cukup setuju” sebesar 23,26% sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 6,54 % dan responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 0,26 %.	Penelitian ini menambahkan dimensi evaluasi kinerja yang lebih spesifik dan terukur berdasarkan indikator responsif, responsibilitas, dan kualitas pelayanan, bukan hanya
4 Putu sunarca ya (2016)	Analisi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di lingkungan dinas kesehatan kabupaten alor NTT	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan, komunikasi dan iklim organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai di lingkungan dinas kesehatan kabupaten alor, dan satu-satunya variabel yang mempunyai pengaruh signifikan adalah variabel motivasi kerja	Penelitian ini tidak membahas aspek pelayanan publik secara langsung. Penelitian saya mengkaji secara khusus kualitas layanan publik yang dilakukan pegawai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

5	Eryanafita ismawanti (2017)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pemasaran dengan faktor lingkungan sebagai faktor moderat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara orientasi wiraswasta dan kreatifitas program pemasaran terhadap kinerja pemasaran bila didukung oleh faktor lingkungan yang kompetitif.	Berbeda karena penelitian ini fokus pada bidang pemasaran, sedangkan penelitian saya berfokus pada kinerja pelayanan pegawai pemerintahan kepada masyarakat.
6	Nova Ilhama (2020)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Camat Kabupaten Kampar Utara Kabupaten Kampar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada kantor Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar diantaranya ada 3 yaitu: faktor pengawasan, faktor kompensasi dan faktor kepemimpinan	Penelitian ini lebih spesifik pada hubungan faktor-faktor internal terhadap kinerja, sedangkan penelitian saya fokus pada perilaku kinerja pegawai dalam melayani masyarakat

2.6 Konsep Oprasional

Dwiyanto (1995) mencoba mengembangkan ukuran kinerja organisasi publik dengan mendasarkan pada misi dan tujuan organisasi. Bertolak dari pemahaman terhadap tujuan dan misi maka terdapat 5 (lima) indikator untuk menilai kinerja organisasi publik, yaitu :

1. Produktivitas Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan.

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. Kualitas Layanan. Kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik,
3. Kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas. Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine, 1990).
5. Akuntabilitas. Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

Variabel	Indikator	Sub indikator
	Produktivitas	1. Jumlah layanan yang diselesaikan 2. Waktu penyelesaian pelayanan
	Kualitas Layanan	1. Keterbukaan Informasi Publik 2. Aksesibilitas Pelayanan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

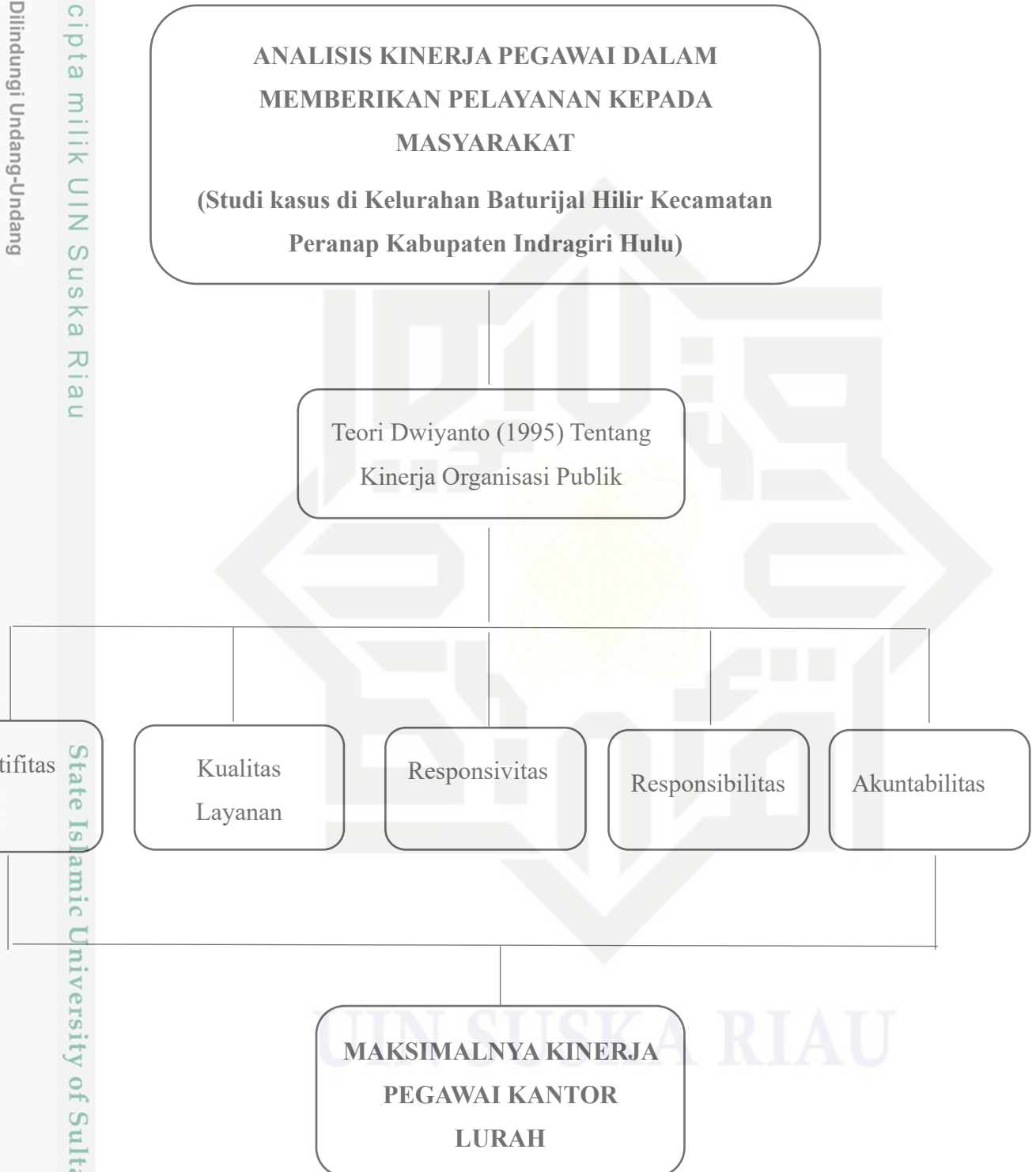
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Kinerja Pegawai	Responsivitas	1. Ketanggapan respon terhadap publik 2. Kemudahan akses terhadap publik
	Responsibilitas.	1. Kepatuhan terhadap tupoksi 2. Kedisiplinan kerja
	Akuntabilitas	1. Pertanggung jawaban terhadap tugas dan hasil kerja 2. Transparansi dalam pelaksanaan tugas

Sumber : Teori Dwiyanto 1995



2.7 Kerangka Berfikir



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 METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara-cara kuantifikasi (Arikunto, 2016:6). Kemudian, Sugiyono (2019:12) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif pada hakikatnya adalah mengamati orang dalam lingkungannya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya.

Sebagaimana diketahui penelitian kualitatif merupakan aktivitas ilmiah untuk mengumpulkan data secara sistematis, mengurutkannya sesuai kategori tertentu, mendeskripsikan dan menginterpretasikan data yang diperoleh dari wawancara atau percakapan biasa dan dokumentasi. Datanya bisa berupa kata, gambar, foto, catatan-catatan rapat, dan sebagainya. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif yang mendeskripsikan suatu obyek, fenomena, atau setting sosial yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif. Arti dalam penulisannya data dan fakta yang dihimpun berbentuk kata atau gambar daripada angka. Di dalam penulisan penelitian kualitatif yang berisi kutipan data untuk memberikan dukungan terhadap apa yang diperoleh.

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.



3.2 Sumber Data

a. Data Primer

Pengertian data primer menurut Sugiyono (2019:8) adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti. Lebih lanjut, sumber data primer adalah wawancara dengan subjek penelitian baik secara observasi ataupun pengamatan langsung. Dalam penelitian ini yang dimaksud data primer adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara kepada beberapa pegawai yang bekerja dibawah instansi Kantor Lurah Baturijal Hilir yang kompeten untuk menjawab tentang topik pada penelitian ini.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah diolah terlebih dahulu dan baru didapatkan oleh peneliti dari sumber yang lain sebagai tambahan informasi dan didapat dari literatur-literatur dan juga dokumen-dokumen lain yang mendukung dalam penelitian. Data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data-data yang berhubungan dengan penelitian ini seperti indikator kinerja pegawai, capaian kinerja pegawai dan SOP pelayanan Kantor Lurah Baturijal Hilir.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data dan informasi yang lengkap dan di butuhkan penulis sebagai ajukan dalam penelitian ini, maka digunakan teknik pengumpulan data yang meliputi keterikatan data yang baik secara langsung terhadap fokus penelitian yaitu:



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Wawancara

Menurut Kusumah dan Dwitagama (2012:77) wawancara adalah metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada subjek yang diteliti. Peneliti menggunakan wawancara terstruktur sebagaimana yang dijelaskan oleh Sugiyono (2019:115) wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu, peneliti akan menyiapkan instrument sebagai pedoman wawancaranya.

2. Observasi

Menurut Kusumah dan Dwitagama (2012:66) observasi atau pengamatan adalah proses pengambilan data dalam penelitian di mana peneliti atau pengamat melihat situasi penelitian. Jadi dapat disimpulkan bahwa observasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penulis untuk mengamati proses pembelajaran yang terjadi selama penelitian.

Peneliti menggunakan teknik observasi partisipatif. Menurut Sukardi (2013:112) dengan melakukan pengamatan partisipatif dapat memperoleh beberapa keuntungan seperti peneliti merasakan gejala tersembunyi yang mungkin sangat berharga dalam memberikan laporan kualitatif. Adapun alasan penggunaan observasi partisipatif dikarenakan peneliti juga dianjurkan untuk berpartisipasi dalam kegiatan penelitian sehingga selama proses pengumpulan data dapat melihat mengenai permasalahan yang telah dirumuskan.



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

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019:124) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Lebih lanjut, hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih kredibel atau dapat dipercaya kalau didukung oleh dokumentasi tersebut.

3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian yaitu sesuatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaannya diteliti (Sukandarumidi, 2002:65). Teknik pengambilan informan penelitian ini adalah purposive sampling.

Tabel 3.1
Informan Penelitian

NO	INFORMAN	JUMLAH (ORANG)
1.	Lurah	1
2.	Sekretaris	1
3.	Pegawai	2
4.	Masyarakat	4
TOTAL		8

**Sumber : Kantor Lurah Baturijal Hilir Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri
Hulu Tahun 2025**



3.5 Teknik Analisis Data

Analisi data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2011) mengatakan kegiatan dalam analisis penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan dilakukan secara terus menerus hingga tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti menggunakan teknik analisis data yang relevan sebagai berikut ini:

1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan cara merangkum, memilih hal-hal yang pokok, fokus pada hal-hal yang penting sesuai dengan topik penelitian. Sehingga reduksi data pada penelitian ini adalah meringkas atau mengambil kesimpulan dari data-data terkumpul mengenai permasalahan yang diteliti.

2. Penyajian Data

Setelah reduksi data dilakukan, proses selanjutnya ialah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data ini bisa berupa tabel, grafik, flowchart, dan sejenisnya. Penyajian data dilakukan supaya informasi yang dihasilkan lebih mudah untuk dimengerti.

3. Penarikan kesimpulan

Dalam melakukan analisis penelitian kualitatif penarikan kesimpulan merupakan proses akhir yang akan dilakukan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah penemuan yang baru yang belum pernah ada sebelumnya, sesudah melewati proses verifikasi langkah selanjutnya menarik kesimpulan berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian yang kemudian dibuat dalam bentuk narasi.

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 mengumpukan 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 IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Kecamatan Peranap

Kecamatan Peranap merupakan bagian dari Kabupaten Indragiri Hulu yang juga merupakan bagian dari kerajaan Indragiri, ini ditandai dengan semasa kerajaan Indragiri ada investasi dari kerajaan Minangkabau yang berusaha menguasai daerah Peranap dan Kuantan yang dipimpin oleh Datuk Dulubalang dari kerajaan Minangkabau. Akan tetapi pasukan ini dapat dihancurkan oleh Laskar Indragiri di bawah pimpinan Datuk Jamangkuto dan Datuk Lelo Dirajo.

Kecamatan Peranap merupakan kecamatan yang terletak paling barat dari 14 Kecamatan yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu dan berbatasan langsung dengan Kabupaten Kuantan Singingi.

Batas Kecamatan Peranap :

1. Utara : Kabupaten Pelalawan
2. Selatan : Kec. Batang Peranap dan Provinsi Jambi
3. Timur : Kecamatan Kelayang
4. Barat : Kabupaten Kuansing

Dari segi pemerintahan Kecamatan Peranap terdiri dari 12 desa/kelurahan dengan status hukum definitif dan tergolong desa/kelurahan dengan klasifikasi swadaya. Kecamatan Peranap memiliki 46 dusun, 73 RW, dan 186 RT.

Nama – Nama Desa dan Kelurahan di Kecamtan Peranap :



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

1. Kelurahan Peranap
2. Kelurahan Baturijal Hilir
3. Desa Pauhranap
4. Desa Semelinang Tebing
5. Desa Katipo Pura
6. Desa Semelinang Darat
7. Desa Pandan Wangi
8. Desa Serai Wangi
9. Desa Baturijal Barat
10. Desa Baturijal Hulu
11. Desa Setako Raya
12. Desa Gumanti

4.2 Visi dan Misi Kantor Lurah Baturijal Hilir

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Pemerintahan Kantor lurah Baturijal Hilir, selalu mengacu pada visi dan misi Kabupaten Indragiri Hulu “Indragiri Hulu Sejahtera 2016-2026” sebagai tolak ukur dan pedoman dalam melaksanakan program kegiatan. Perumusan visi dan misi jangka menengah SKPD merupakan salah satu tahap penting penyusunan dokumen renstra SKPD sebagai hasil analisis sebelumnya. visi menjelaskan arah suatu kondisi ideal dimasa depan yang ingin dicapai berdasarkan kondisi dan situasi yang terjadi saat ini yang menciptakan kesenjangan antara kondisi saat ini dan masa depan yang ingin dicapai. Disini visi diciptakan melampaui realitas sekarang.



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.

Visi bukan hanya mimpi atau serangkaian harapan, tetapi suatu komitmen dan upaya merancang dan mengelola perubahan untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, visi didasarkan pada realita, bukan pikiran berandai-andai, tetapi dengan fokus pada masa depan. Pertanyaan visi yang artikulatif akan memberikan arah yang jelas bagaimana mencapai masa depan yang diharapkan dan mengatasi kesenjangan yang terjadi.

Visi Kecamatan Peranap adalah gambaran arah pembangunan atau kondisi masa depan yang ingin dicapai SKPD melalui penyelenggaraan tugas dan fungsi dalam kurun waktu 5 (lima) tahun yang akan datang. Visi Dan Misi Kecamatan Peranap baik dalam upaya mewujudkan visi dan misi kepala

Daerah maupun dalam upaya mencapai kinerja pembangunan daerah pada aspek kesejahteraan, layanan dan peningkatan daya saing daerah dengan mempertimbangkan permasalahan dan isu strategis yang relevan. Sebagai gambaran tentang keadaan masa depan yang diinginkan agar tetap eksis, inovatif dan produktif. Disamping itu visi merupakan suatu cara pandang jauh kedepan yang berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan oleh pemerintah Kantor Lurah Baturijal Hilir

Dengan ini Pemerintah Kantor Lurah Baturijal Hilir menjabarkan visinya yaitu : Dalam mewujudkan visi Kantor Lurah Baturijal Hilir menetapkan Misi yang harus dilaksanakan yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatkan pembinaan dan pengembangan potensi Sumber Daya yang terkandung di wilayah Kantor Lurah Baturijal Hilir.



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

2. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Aparatur dan pelayanan publik serta menciptakan kondisi wilayah Kelurahan Baturijal Hilir yang kondusif.
3. Mengoptimalkan upaya pemberdayaan masyarakat yang berkesinambungan. Strategi yang diambil dalam mencapai visi dan misi Kantor Lurah Baturijal Hilir adalah:
 - a. Meningkatkan koordinasi dengan instansi teknis terkait dalam mengoptimalkan pemanfaatan sumberdaya.
 - b. Meningkatkan pendidikan dan aparatur.
 - c. Meningkatkan kuantitas pelayanan publik berdasar SOP.
 - d. Penguatan kelembagaan ekonomi dan sosial dalam memberdayakan masyarakat.

Kebijakan yang dilaksanakan dalam mewujudkan strategi pembangunan

adalah :

1. Meningkatkan koordinasi isnstansi terkait dalam pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakkan perundang-undangan, peningkatan dan pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum..
2. Meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat

4.3 Tujuan dan Sasaran Kantor Lurah Baturijal Hilir

1. Tujuan
 - a. Meningkat dan optimalnya pemanfaatan sumber daya Kantor Lurah Baturijal Hilir sesuai perencanaan yang baik dan berkualitas.
 - b. Meningkatkan sarana jalan/transportasi.



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

- c. Meningkatkan kualitas aparatur dan pelayanan publik.
- d. Terwujudnya pemberdayaan masyarakat yang berkesinambungan.
2. Sasaran
 - a. Tercapainya pemanfaatan sumber daya yang optimal.
 - b. Meningkatnya kualitas dan pembuka jalan baru dengan jalankoordinasi dan sinkronisasi dengan instansi terkait.
 - c. Meningkatnya kualitas SDM aparatur.
 - d. Meningkatkan kualitas layanan publik.
 - e. Meningkatnya keamanan dan ketertiban.
 - f. Meningkatnya kelembagaan ekonomi dan sosial.

4.4 Uraian Tugas

Pedoman kinerja utama bagi seluruh perangkat di Kantor Lurah Baturijal Hilir, Kecamatan Peranap, Kabupaten Indragiri Hulu, wajib merujuk pada Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Indragiri Hulu tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan (Perbup SOTK Kelurahan). Dokumen ini menjadi kerangka kerja dan pertanggungjawaban legal. Berdasarkan landasan hukum di atasnya, yaitu Pasal 4 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, secara garis besar, Lurah sebagai pimpinan memiliki tugas pokok untuk: "menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan."

1. Lurah

Lurah mempunyai tugas melaksana wewenang yang dilimpahkan oleh kecamatan untuk menangani suatu daerah yang bertanggung jawab penuh dalam garis komando camat, yang menyelenggarakan tugas umum meliputi;

- 1) Memastikan jalannya roda pemerintah lokal
- 2) Mengawasi Pembangunan
- 3) Menjaga Ketertiban



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- 4) Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat ;
- 5) dan Menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat

2. Sekretaris

Sekretaris Lurah mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan umum yang meliputi ;

- 1) Penyusun Perencanaan,
- 2) Pengolahan administrasi keuangan dan kepegawaian.
- 3) Menyelenggarakan tugas dalam mengurus segala aspek tata usaha
- 4) Menyediakan dukungan teknis dan layanan dokumen untuk seluruh unit ;
- 5) dan warga, serta merangkai konsep rencana kerja dan anggaran (RKA/DPA) Kelurahan.

3. Bendahara

Bendahara mempunyai tugas dalam mengelola kas kelurahan dan segala aspek tata usaha, menyediakan dukungan teknis dan layanan dokumen untuk seluruh unit dan warga, serta merangkai konsep rencana kerja dan anggaran (RKA/DPA) Kelurahan.

4. Kasi Pemberdayaan dan Pembangunan Masyarakat

Kasi pemberdayaan dan pembangunan masyarakat mempunyai tugas sebagai berikut;

- 1) Merencanakan program-program pembangunan infrastruktur dan sumber daya
- 2) Menjalin kerjasama untuk proyek-proyek vital, serta secara aktif
- 3) Menguatkan potensi dan partisipasi ekonomi rakyat di komunitas.

5. Kasi Pemerintahan

Kasi pemerintahan mempunyai tugas banyak hal yang terkait dengan administrasi warga dan catatan sipil yang meliputi;

- 1) Mengelola batas wilayah
- 2) Memfasilitasi urusan pemerintah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

6. Staff

Staff mempunyai tugas menjalankan berbagai instruksi teknis dari pimpinan, mencakup tugas-tugas harian seperti kearsipan, pengolahan data, pelayanan langsung kepada warga, dan mendukung kelancaran operasional harian kantor.



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.

BAB VI

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi sejauh mana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Lurah Baturijal Hilir, Serta mengungkap kendala yang dihadapi selama proses pelaksanaan tersebut. Dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja pegawai di Kantor Lurah Baturijal Hilir Kabupaten Indragiri Hulu saat ini menunjukkan kondisi di mana pegawai telah berupaya melaksanakan tugas pokoknya dengan dedikasi tinggi, namun hasil kinerjanya masih belum optimal dan dirasa kurang memuaskan dari perspektif masyarakat. Secara operasional, pegawai sudah menunjukkan sikap ramah dan kesediaan bekerja lembur, tetapi produktivitas mereka terhambat oleh kerusakan sistem digital (SIAK) dan gangguan tugas mendadak yang memicu penumpukan antrean. Dari aspek kualitas layanan, masih ditemukan rendahnya ketelitian (kesalahan pengetikan dokumen) yang merugikan warga, serta responsivitas yang lambat karena staf loket memiliki ketergantungan tinggi pada instruksi atasan untuk masalah teknis. Selain itu, aspek responsibilitas dan akuntabilitas masih terkendala oleh rendahnya kedisiplinan waktu operasional loket yang sering terlambat dibuka serta adanya kecenderungan pegawai mengabaikan prosedur SOP demi kecepatan administratif. Dengan demikian, kinerja pegawai saat ini 77



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

baru sebatas menggugurkan kewajiban formal, namun belum mencapai standar pelayanan publik yang handal, teliti, dan transparan sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

2. Kinerja pelayanan administrasi di Kantor Lurah Baturijal Hilir terhambat oleh beberapa faktor, terutama terkait dengan rendahnya kompetensi pegawai di bidang teknologi informasi dan lemahnya disiplin manajemen waktu. Hasil penelitian mengungkap bahwa penggunaan sarana komputer belum optimal karena adanya kesenjangan kemampuan (gap IPTEK) antarpegawai, di mana beban kerja akhirnya menumpuk pada sebagian kecil pegawai yang mengerti teknologi, sehingga asas efisiensi kerja tidak tercapai. Hambatan ini diperparah oleh kurangnya kedisiplinan dalam mematuhi jam operasional, di mana loket pelayanan seringkali baru aktif melayani pada pukul 07.30 meski jadwal resmi dimulai pukul 08.30 ; hal ini disebabkan oleh persiapan teknis dan koordinasi internal yang dilakukan pada jam pelayanan warga. Selain itu, lemahnya responsivitas dalam menghadapi kendala sistemik serta kecenderungan pegawai untuk memangkas prosedur SOP saat terjadi penumpukan antrean menunjukkan bahwa tanggung jawab terhadap manajemen waktu dan ketertiban administrasi masih rendah. Kondisi ini menciptakan siklus pelayanan yang tidak stabil, di mana masyarakat sering dirugikan oleh waktu tunggu yang lama dan kesalahan dokumen akibat kerja yang terburu-buru.



6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan bagi pihak Kantor Lurah Baturijal Hilir untuk segera meningkatkan kedisiplinan dan tanggung jawab pegawai melalui pengawasan yang lebih ketat terhadap jam kerja serta pemberian sanksi atau penghargaan yang jelas bagi aparatur desa. Selain itu, pihak instansi perlu menyederhanakan prosedur pelayanan agar lebih transparan dan tidak berbelit-belit, yang didukung dengan pembaruan sarana teknologi informasi guna mempercepat penyelesaian tugas administratif. Pegawai juga diharapkan dapat meningkatkan sikap responsif dan kepedulian dalam melayani masyarakat sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, sehingga visi pelayanan publik yang prima dan berkualitas dapat terwujud secara maksimal sesuai amanah 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 PUSTAKA

SUMBER BUKU

- Arif, M. (2007). *Peningkatan Kinerja Melalui Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Press.
- Arif, S. M. (2007). *Manajemen Pemerintahan (Edisi 2)*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, A. (2010). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gomes, F. C. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Harsey, R., Leo, J., & Maynard. (1993). *Human Resources Management*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kusumah, W., & Dwitagama, D. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Indeks.
- Kuncoro, Mudrajad. (2004). *Otonomi dan Pembangunan Daerah: Reformasi, Perencanaan, Strategi, dan Peluang*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lozelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. New Jersey: Pearson Education.
- Mahmudi. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik (Edisi 3)*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.



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

- Prasetyo, I. (1997). *Analisis Kinerja: Panduan Praktis untuk Menganalisa Kinerja Organisasi, Kinerja Proses dan Kinerja Pegawai*. Jakarta: LAN.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi (Edisi 16)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sastrohadiwiryo, S. (2002). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. (2017). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2018). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Alfabeta.
- Sharma, R. A. (1982). *Organizational Theory and Behaviour*. New Delhi: McGraw-Hill.
- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinungan, M. (2014). *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi (Kaidah Perilaku)*. Jakarta: Erlangga.
- Stoner, J. A. F. (1982). *Manajemen (Second Edition)*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.



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.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wahyuni, W. (2018). *Administrasi Publik: Teori dan Praktik dalam Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Prenada Media.

Wahyuni, W. (2020). *Manajemen Kinerja Sektor Publik di Indonesia*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Wirawan. (2009). *Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

Wisnu, U. R. Dicky., & Nurhasanah, S. (2005). *Teori Organisasi, Struktur dan Desain*. Malang: UMM Press.

SUMBER JURNAL, SKRIPSI, DAN ARTIKEL

Dwiyanto, A. (1995). *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*. Makalah Seminar Sektor Publik. Yogyakarta: FISIPOL UGM.

Jepry, & Mardika, N. H. (2020). Pengaruh Kedisiplinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal EMBA*, 8(1), 1977–1987.

Onsardi, O., & Putri, S. H. (2020). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. OSF Preprints.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Rahmadhani, M. R. (2016). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Pegawai Kelurahan Way Dadi Baru Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan di Kota Bandar Lampung*. (Skripsi). Lampung: Universitas Lampung.



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.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Dasar 1945 Republik Indonesia

Undang-undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999 Pasal 3 Ayat 1

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, pada Bab II, Pasal 3 ayat 1

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.



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

Lampiran 1

DRAFT PERTANYAAN WAWANCARA

1. Apakah sarana dan prasarana (teknologi/komputer) yang tersedia saat ini sudah membantu Bapak/Ibu bekerja dikantor lurah ini?
2. Berapa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu layanan?
3. Apakah hasil kinerja bapak ibuk pegawai dikantor ini dalam menerbitkan dokumen, dan apakah masih ada kesalahan yang merugikan masyarakat?
4. Bagaimana sikap pegawai dalam melayani, dan apakah mereka cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah yang diajukan masyarakat?
5. Apakah pegawai konsisten dalam menjalankan SOP, dan bagaimana tingkat kedisiplinan kalian di kantor?
6. Apakah target kinerja individu pegawai sudah jelas, dan apakah ada sistem penghargaan yang adil dan transparan?
7. Sejauh mana masyarakat dilibatkan dalam memberikan penilaian atau kritik terhadap kinerja kelurahan?
8. Sejauh mana ketelitian pegawai dalam menerbitkan dokumen administrasi, dan bagaimana prosedur yang dilakukan untuk meminimalisir kesalahan pengetikan data masyarakat?
9. Apakah kalian selaku petugas selalu berada di loket tepat waktu sesuai dengan jam operasional yang tertera?



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

10. Apakah menurut bapak/ibuk pegawai kantor lurah telah memberikan layanan kualitas yang baik dan profesional kepada masyarakat
11. Apakah menurut bapak/ibuk pegawai kantor lurah telah memberikan layanan yang baik seperti ramah dan sopan, dan apakah pegawai dikantor lurah teliti dalam berkerja?"
12. Apakah bapak/ibuk pegawai kantor lurah telah profesional dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, baik itu sikap maupun lisan?
13. Apakah menurut bapak/ibuk pegawai telah memberikan pelayanan yang ramah dan bagaimana sikap pegawai yang ada dikantor lurah?
14. Apakah menurut bapak/ibuk pegawai kantor lurah selalu ada di loket tepat waktu?
15. Apakah menurut bapak/ibuk pegawai dikantor lurah telah menjalankan SOP dan bagaimana kedisiplinan mereka dikantor?
16. Bagaimana menurut bapak/ibuk sebagai masyarakat memandang kinerja pegawai yang ada di kantor lurah, apakah kinerjanya berbeda-beda, atau bapak/ibuk ada yang ingin memberikan saran untuk kinerja pegawai yang ada dikantor lurah?

DOKUMENTASI

Lampiran 2

Dokumentasi Wawancara Lurah dan Pegawai di Kantor Lurah Baturijal Hilir

1. Lurah Baturijal Hilir



2. Sekretaris Lurah dan Kasi Pemberdayaan dan Pembangunan Masyarakat



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

3. Staff



4. Masyarakat



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.

5. Masyarakat



6. Masyarakat



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.

7. Masyarakat





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

BIOGRAFI PENULIS

Assalaamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Arsyad Dzulfahmi, Lahir di Baturijal Hilir pada tanggal 13 Mei 2002. Penulis merupakan anak ke-empat dari pasangan Ayahanda Suhanto dan Ibunda Beti Hariani. Pendidikan formal penulis dimulai dari Taman Kanak-kanak (TK) dan dinyatakan lulus pada tahun 2009. Selanjutnya penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar Negeri (SDN) 09 Baturijal Hilir dan lulus pada tahun 2015. Seiring dengan itu, penulis juga menyelesaikan pendidikan Madrasah Diniyah Awaliyah (MDA) dan dinyatakan lulus pada tahun 2014. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 2 Baturijal Hilir dan tamat pada tahun 2018. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Madrasah Aliyah Miftahul Jannah (MAS) Peranap dan berhasil menyelesaikannya pada tahun 2021 dan penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada program studi Administrasi Negara melalui jalur seleksi Mandiri CAT tahun 2021.

Selama menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, selain aktif dalam bidang akademik, penulis juga mengembangkan diri melalui berbagai kegiatan organisasi, di antaranya Ikatan Mahasiswa Baturijal (IMB), Ikatan Keluarga Baturijal (IKB), Selain itu, pada semester V (lima) penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Indragiri Hulu, dan pada



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.

semester VI (enam) melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Bedeng Sikuran, Kecamatan Inuman, Kabupaten Kuansing.

Dengan ketekunan dan motivasi tinggi untuk terus belajar serta berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul *“Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Lurah Baturijal Hilir Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu”* dibawah bimbingan Dr. Jhon Afrizal, S.Hi., MA Pada hari Kamis, 8 Januari 2026 penulis dinyatakan “LULUS” dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos) melalui Ujian Munaqasah Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Wassalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.