

## PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI LINGKUNGAN KELURAHAN PAGAR DEWA

Beta Anggela\*<sup>1</sup>, Reni Insiroh<sup>1</sup>, Ratnawili<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Bengkulu, Indonesia

Email: [\\*betaanggela94@gmail.com](mailto:betaanggela94@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [25-08-2022]

Revised [06-11-2022]

Accepted [25-12-2022]

### ABSTRAK

Sumber daya manusia mempunyai peran penting yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi atau instansi dalam rangka mencapai tujuannya. Kantor kelurahan pagar dewa merupakan salah satu instansi pemerintahan yang terletak di kelurahan pagar dewa kecamatan selebar kota Bengkulu, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya peningkatan kinerja pegawai negeri sipil yang ada di lingkungan kelurahan pagar dewa. Penelitian PKM ini dilakukan dengan melakukan wawancara langsung, Observasi dan dokumentasi. Berdasarkan indikator Penelitian ini menunjukkan ada 4 indikator instrumen pengukuran kinerja terdapat a). Prestasi kerja pegawai dalam hal ini merupakan hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas baik secara kualitas maupun kuantitas kerja, b). keahlian pegawai Kelurahan pagar dewa kota Bengkulu ada beberapa yang memiliki pegawai yang mahir mengoperasikan komputer sehingga bisa bekerja dengan baik, sedangkan pegawai yang keahliannya masih kurang, c) segi perilaku menyangkut kedisiplinan pegawai dapat diketahui dengan melihat daftar hadir apel masuk dan pulang pegawai. Pelaksanaan kegiatan sosialisasi ini dilakukan untuk mendorong dan meningkatkan kinerja disiplin profesionalitas pegawai agar dapat bertanggung jawab atas apa yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas masing-masing.

**Kata Kunci:** kinerja, pegawai, pelayanan publik

### I. PENDAHULUAN

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional (Rahmawati, 2013). Pegawai merupakan aset utama organisasi yang harus dikelola dengan baik. Pengelolaan pegawai yang baik harus dimulai sejak perekrutan pegawai, penyeleksian, penempatan pegawai sesuai dengan kemampuannya sehingga pegawai dapat memiliki kinerja yang baik pula (Baharuddin & Niswaty, 2017). Sumber daya manusia mempunyai peran penting yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi atau instansi dalam rangka mencapai tujuannya. Sumber daya manusia dan kualitasnya merupakan isu yang sangat strategis karena kualitas manusia akan

mendukung keberhasilan dalam melaksanakan pekerjaan. Oleh karena itu peningkatan kemampuan sumber daya manusia baik dari aspek pengetahuan maupun aspek keterampilan perlu dilakukan secara terus menerus. (Ilham et al., 2020)

Kinerja organisasi Sektor publik adalah hasil kerja yang dicapai oleh sekelompok orang di dalam suatu organisasi atau instansi pemerintahan dengan wewenang dan tanggung jawab yang telah ditetapkan organisasi sebelumnya. Sehingga dengan adanya kewenangan dan tanggung jawab yang diberikan kepada aparatur organisasi sektor publik diharapkan mampu memberikan pelayanan prima yang dibutuhkan oleh masyarakat. (Triyanto, 2017). Dalam suatu lembaga pemerintah, kinerja merupakan hal yang sangat penting guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean governance*), serta mendukung tugas-

tugas pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (Dinata et al 2022).

Prinsip penting dalam penyelenggara pemerintahan adalah *good governance* (pemerintahan yang baik). Salah satu instansi pemerintahan yang bisa dibidang unit terkecil dari instansi pemerintahan pusat adalah Kelurahan, kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil yang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan merupakan unit organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat dalam mewujudkan kepuasan masyarakat dengan kinerja pegawai dalam bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. (Perspektif & Governance, 2019).

Di samping itu peran kelurahan di atas menjembatani program-program pemerintah untuk disosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat. Dan pentingnya partisipasi masyarakat dalam menciptakan dan mendukung pelayanan publik juga menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan (Astuti et al. 2022).

Disadari bahwa kondisi birokrasi perintahan yang saat ini menuntut untuk menjadi lebih baik dari pada tahun-tahun sebelumnya dimana masih banyak instansi pemerintahan yang belum memenuhi standar kepuasan masyarakat . Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah dengan menciptakan lingkungan kerja yang baik dan dengan pemberian motivasi yang tepat. Lingkungan kerja yang dimaksud, seperti tersedianya perlengkapan dan fasilitas yang memadai, suasana kerja yang menyenangkan akan dapat memberikan kinerja yang efektif dan efisien dalam penyelesaian pekerjaannya.

Seperti yang telah TIM PKM lihat pada pengamatan awal yang dilakukan menunjukkan bahwa masih ada keluhan yang timbul dari masyarakat Kelurahan Pagar Dewa menyangkut kinerja pegawai Kelurahan Pagar Dewa seperti kenyataan menunjukkan bahwa setiap pegawai dalam suatu organisasi untuk tidak selalu bekerja dan mampu mencapai kinerja yang diharapkan. Dan setelah melihat fenomena

tersebut maka TIM PKM melakukan sosialisasi kepada para pegawai yang ada dikantor kelurahan tentang Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Kelurahan Pagar Dewa.

#### **Analisis situasi :**

- a. Tidak semua pegawai menerapkan disiplin waktu, dalam hal ini masih ada pegawai yang datang terlambat dengan alasan tertentu seperti adanya keperluan mendesak dengan keterbatasan waktu di pagi hari menyebabkan masih ada pegawai yang terlambat karena mengerjakan berbagai urusan lain di luar kantor terutama yang menyangkut urusan rumah tangga.
- b. Sarana dan prasarana masih kurang
- c. Lingkungan Kelurahan yang kurang bersih dan nyaman.

## **II. METODE KEGIATAN**

Pelaksanaan sosialisasi dilakukan di Kantor Kelurahan Pagar Dewa, Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu. Kegiatan ini dilaksanakan dari tanggal 25 Agustus 2022 sampai 6 September 2022. Dilaksanakan secara langsung (offline) kepada para pegawai kantor lurah Pagar Dewa.

Adapun kegiatan yang di laksanakan yaitu :

1. Pengamatan (observasi) dan Wawancara secara langsung ke kantor kelurahan dengan salah satu pegawai kelurahan
2. Melakukan rapat Koordinasi bersama pegawai kantor lurah pagar dewa tentang waktupelaksanaan Sosialisasi.
3. Melaksanakan rapat Koordinasi bersama anggota Tim PKM
4. Rapat Koordinasi dan menyiapkan perlengkapan Sosialisasi
5. Melaksanakan Sosialisasi kepada pegawai kelurahan tentang Peningkatan Kinerja PNS Di Lingkungan Kelurahan Pagar Dewa.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengabdian kepada masyarakat di lakukan dalam bentuk kegiatan berupa pengamatan dan observasi atau wawancara , serta sosialisasi tentang Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di laksanakan pada tanggal 6 September 2022. Subjek pada kegiatan ini yaitu Pegawai Negeri Sipil Di

kantor Kelurahan Pagar Dewa, Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu.

Pelaksanaan kegiatan sosialisasi ini dilakukan untuk mendorong dan meningkatkan kinerja profesionalitas pegawai agar dapat bertanggung jawab atas apa yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas masing-masing. Serta meningkatkan tingkat kedisiplinan pegawai pada jam kerja yang telah ditentukan.

Adapun rincian pelaksanaan kegiatan sebagai berikut :



**Gambar 1.** Pengamatan (observasi) dan Wawancara secara langsung dengan salah satu pegawai kelurahan

*Tahap pertama* yaitu melakukan pengamatan dan wawancara secara langsung ke kantor kelurahan pagar dewa kota Bengkulu. Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian.

observasi adalah metode pengumpulan data yang kompleks karena melibatkan berbagai faktor dalam pelaksanaannya. Metode pengumpulan data observasi tidak hanya mengukur sikap dari responden, namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi. Teknik pengumpulan data observasi cocok digunakan untuk penelitian yang bertujuan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam. Metode ini juga tepat dilakukan pada responden yang kuantitasnya tidak terlalu besar.

Dengan menggunakan metode pengamatan langsung ke lapangan dapat mengetahui dengan jelas setiap permasalahan dan bagaimana solusi yang akan di tawarkan.

Adapun juga penulis dapat memberikan gambaran secara jelas tentang bagaimana kondisi yang terjadi di kelurahan pagar dewa kota Bengkulu. Dalam hal ini, tim dengan berpedoman kepada desain penelitiannya perlu mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati langsung berbagai hal atau kondisi yang ada di lapangan. Penemuan ilmu pengetahuan selalu dimulai dengan observasi dan kembali kepada observasi untuk membuktikan kebenaran ilmu pengetahuan tersebut. wawancara kepada salah satu pegawai lurah Kota Bengkulu yang berguna dalam rangka untuk mengetahui tentang permasalahan yang ada di kantor kelurahan serta juga untuk berdiskusi tentang waktu yang tepat untuk melakukan sosialisasi dengan pegawai kantor pagar dewa kota Bengkulu. Dengan menggunakan metode wawancara dengan salah satu pegawai kelurahan pagar dewa dapat mengetahui secara jelas bahwa penulis mendapatkan informasi bahwa adanya penurunan kinerja pegawai yang ada di kantor kelurahan pagar dewa kota Bengkulu dengan adanya **permasalahan tersebut, dapat di jadikan bahan analisis kami untuk membuat solusi yang akan di berikan nantinya.**

Adapun Teknik wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung dengan narasumber. Adapun jenis wawancara menggunakan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas. TIM PKM tidak menggunakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan- pertanyaan spesifik, namun hanya memuat poin-poin penting dari masalah yang ingin digali dari responden.

Setelah melakukan wawancara, selanjutnya juga melakukan pengajuan surat izin melaksanakan sosialisasi kepada kepala lurah pagar dewa sebagai tanda bukti bahwa mahasiswa melaksanakan sosialisasi di kelurahan pagar dewa tersebut.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan salah satu pegawai, hasil yang di dapat bahwa semua pegawai menerapkan disiplin waktu, dalam hal ini masih ada pegawai yang datang terlambat dengan alasan tertentu seperti adanya keperluan mendesak dengan keterbatasan waktu di pagi hari menyebabkan masih ada pegawai yang terlambat karena mengerjakan



berbagai urusan lain di luar kantor terutama yang menyangkut urusan rumah tangga kemudian Sarana dan prasarana masih kurang. Dari permasalahan yang di dapat, menjadi bahan acuan tim untuk melakukan sosialisasi dalam rangka peningkatan kinerja pegawai di lingkungan kantor kelurahan pagar dewa sehingga dapat di temukan solusi untuk bagaimana meningkatkan kinerja pegawai di lingkungan kantor kelurahan pagar dewa.



**Gambar 2.** Rapat Koordinasi dan wawancara bersama pegawai Kelurahan

**Tahap kedua** yakni melakukan rapat koordinasi dan wawancara Bersama pegawai kelurahan, dalam rapat ini mahasiswa KKN melakukan koordinasi sekaligus mempersiapkan untuk melakukan kegiatan sosialisasi di sana apa saja hal hal yang harus di lakukan seperti misalnya pemberian surat penerimaan mahasiswa KKN untuk melakukan sosialisasi. Dalam hal bertujuan untuk memberi tahu kepada para pegawai kelurahan bahwasanya mahasiswa KKN akan melakukan kegiatan sosialisasi di sana.

**Tahap ketiga** yakni melakukan koordinasi dengan Bersama anggota tim PKM, kegiatan yang di lakukan seperti persiapan materi yang akan di sampaikan untuk melakukan sosialisasi di kantor kelurahan serta pengecekan kelengkapan surat yang nantinya akan di berikan kepada pihak kelurahan dan DPL.

**Tahap keempat** yaitu pembuatan spanduk “sosialisasi peningkatan kinerja pegawai negeri sipil di lingkungan kelurahan pagar dewa”. Kegiatan ini bertujuan sebagai bukti bahwa mahasiswa di izinkan untuk melakukan sosialisasi di kantor kelurahan pagar dewa. Adapun dalam pembuatan

spanduk, penulis memberikan gambaran dalam memberikan solusi untuk kantor kelurahan pagar dewa. Selain itu kegiatan yang di lakukan yakni melakukan persiapan komsusi dll, untuk peserta kegiatan sosialisasi di kantor kelurahan pagar dewa kota Bengkulu.

**Tahap Kelima** yaitu melakukan sosialisasi kepada pegawai negeri sipil di kelurahan pagar dewa tentang peningkatan kinerja pegawai negeri sipil di lingkungan kelurahan pagar dewa. Adapun kegiatan

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. Begitu pula kinerja pegawai sebagai bagian dari instansi pemerintah harus berperan aktif dalam menunjukkan kinerjanya terutama dalam hal bidang pelayanan publik.

Kinerja pegawai dalam pelayanan publik sangat dibutuhkan, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas (Renaldi et al. 2022). Oleh karena itu, untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan dan keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugas, maka perlu diadakan penilaian kinerja. 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. Berdasarkan dari analisis situasi dan hasil wawancara dan observasi yang di lakukan yakni terdapat permasalahan yang di temukan seperti :

1. Tidak semua pegawai menerapkan disiplin waktu, dalam hal ini masih ada pegawai yang datang terlambat dengan alasan tertentu seperti adanya keperluan mendesak dengan keterbatasan waktu di pagi hari menyebabkan masih ada pegawai yang terlambat karena mengerjakan berbagai urusan lain di luar kantor terutama yang menyangkut urusan rumah tangga.
2. Sarana dan prasarana masih kurang.
3. Lingkungan Kelurahan yang kurang

bersih dan nyaman.

### *Faktor-Faktor yang Menghambat Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Pagar Dewa Kota Bengkulu*

Dalam melaksanakan kinerjanya sekaligus pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, banyak faktor yang menjadi penghambat bagi pegawai khususnya dari aspek pelayanan publik, adapun yang menjadi faktor penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Pagar Dewa dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu sebagai berikut:

#### *a) Faktor Internal (yang berasal dari dalam)*

- Sarana dan prasarana yang belum memadai, dalam hal ini pegawai membutuhkan beberapa unit komputer karena komputer yang ada saat ini di kantor Kelurahan Pagar dewa hanya ada 3 unit komputer untuk pelayanan masyarakat. Komputer ini sangat dibutuhkan terutama untuk menginput data berupa surat-surat pengantar seperti KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan lain-lain yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.
- Masih ada pegawai yang belum mahir menggunakan komputer, dalam hal ini tingkat pendidikan mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan pegawai, karena sebagian pegawai di Kelurahan pagar dewa yang berlatar pendidikan sampai ke jenjang perguruan tinggi cenderung mahir dan mampu mengoperasikan komputer, sedangkan selebihnya dengan latar belakang pendidikan hanya sampai lanjutan tingkat atas, hanya sebagian kecil yang mahir dalam mengoperasikan komputer.
- Tidak semua pegawai menerapkan disiplin waktu, dalam hal ini masih ada pegawai yang datang terlambat menghadiri apel pagi dengan alasan tertentu seperti adanya keperluan mendesak dengan keterbatasan waktu

di pagi hari menyebabkan masih ada pegawai yang terlambat mengikuti apel karena mengerjakan berbagai urusan lain di luar kantor terutama yang menyangkut urusan rumah tangga.

#### *b) Faktor Eksternal (yang berasal dari luar)*

Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi, faktor eksternal yang menjadi hambatan dalam peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik yaitu:

- Masyarakat yang kurang melengkapi data yang dibutuhkan, dalam hal ini terkadang masyarakat yang datang mengurus surat pengantar di kantor kelurahan kurang melengkapi data dan berkas-berkas sebagai persyaratan proses layanan yang diinginkan. Dalam hal ini pula masyarakat kurang menyadari pentingnya kelengkapan berkas untuk sebuah kelancaran pengurusan.
- Masyarakat cenderung bersikap tidak sabaran, dalam hal ini masih banyak oknum masyarakat ketika melakukan pengurusan menginginkan datanya cepat diinput bahkan menawarkan biaya yang lebih tinggi asalkan data yang diinginkan cepat selesai dan tidak menunggu dalam waktu yang lama.

#### **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari kegiatan dengan menggunakan metode pengamatan langsung ke lapangan dapat mengetahui dengan jelas setiap permasalahan dan bagaimana solusi yang akan di tawarkan. penulis dapat memberikan gambaran secara jelas tentang bagaimana kondisi yang terjadi di kelurahan pagar dewa kota Bengkulu penulis dengan berpedoman kepada desain penelitiannya perlu mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati langsung berbagai hal atau kondisi yang ada di lapangan. Penemuan ilmu pengetahuan selalu dimulai dengan observasi dan kembali kepada observasi untuk membuktikan kebenaran ilmu pengetahuan tersebut.

Wawancara kepada salah satu pegawai

lurah Kota Bengkulu yang berguna dalam rangka untuk mengetahui tentang permasalahan yang ada di kantor kelurahan serta juga untuk berdiskusi tentang waktu yang tepat untuk melakukan sosialisasi dengan pegawai kantor pagar dewa kota Bengkulu. Dengan menggunakan metode wawancara dengan salah satu pegawai kelurahan pagar dewa dapat mengetahui secara jelas bahwa penulis mendapatkan informasi bahwa adanya penurunan kinerja pegawai yang ada di kantor kelurahan pagar dewa kota Bengkulu dengan adanya permasalahan tersebut, dapat di jadikan bahan analisis kami untuk membuat solusi yang akan di berikan nantinya.

Disarankan kepada pegawai kantor kelurahan Pagar Dewa Kota Bengkulu meningkatkan kinerja pegawai dengan melatih sikap disiplin, dalam hal ini sikap disiplin sangat dibutuhkan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai di Kelurahan pagar dewa kota Bengkulu, karena bekerja dengan sikap disiplin yang tinggi pasti dapat mempermudah seseorang dalam mengerjakan tugasnya.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Kami TIM PKM Universitas Muhammadiyah Bengkulu mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Bambang Irawan selaku kepala Kantor Kelurahan Pagar Dewa yang sudah memberikan izin serta support nya kepada kami dalam melaksanakan kegiatan Sosialisasi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Pagar Dewa Serta kami ucapkan juga ucapan terima kasih kepada para pegawai kantor lurah yang sudah mendukung dan berpartisipasi dalam kegiatan PKM TIM kami.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Baharuddin, A., & Niswaty, R. (2017). *Efektivitas Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Lanrisang Kecamatan Lanrisang Kabupaten Pinrang*. 4(1), 1–6.
- Ilham, Nugraha, N., & Amir Tengku Ramly. (2020). 569-1608-1-Pb. *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Dimediasi Variabel Motivasi*, 9(4), 315–324.
- Perspektif, D., & Governance, G. (2019). *Evaluasi kinerja pegawai untuk mewujudkan pelayanan publik dalam*

*perspektif good governance*. 1(1), 43–57. <https://doi.org/10.33474/jisop>  
 Putra, D. D.,

- Rahmawati, P. (2013). *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Dinas Kesehatan*.
- Triyanto, D. (2017). Analisis Kinerja Organisasi Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat. *MIMBAR : Jurnal Penelitian Sosial*
- Astuti, Rahayu Puji, Rina Yuniarti, Ahmad Sumarlan, Subandrio, and Budi Astuti. 2022. “Pendampingan Bimbingan Belajar Dirumah Dimasa Pandemi Desa Purbosari.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata (JIMAKUKERTA)* 2 (1): 182–86. <https://doi.org/10.36085/jimakukerta.v2i1.2930>.
- Dinata, Candra Kusuma, Surya Ade Saputra, and Selly Sepika. 2022. “Pemanfaatan Limbah Kulit Kopi Untuk Pembuatan Pupuk Organik/Kompos Di Kelurahan Air Duku Kecamatan Selupu Rejang Kabupaten Rejang Lebong.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata (JIMAKUKERTA)* 2 (1): 217–23. <https://doi.org/10.36085/jimakukerta.v2i1.2826>.
- Renaldi, Muhammad, Ujang Juhardi, Ariski Munandar, Adelia Karolina, and Widia Seprianti. 2022. “Manajemen Pengarsipan Jaringan Dokumentasi Dan Informasi Hukum (Jdih) Kpu Provisi Bengkulu.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata (JIMAKUKERTA)* 2 (2): 224–30. <https://doi.org/10.36085/jimakukerta.v2i2.3390>.