

## KINERJA PEGAWAI KANTOR KELURAHAN BOTORAN KECAMATAN TULUNGAGUNG KABUPATEN TULUNGAGUNG

\* Imam Fachruddin<sup>1)</sup>, Purwanto<sup>2)</sup> Suwarno<sup>3)</sup>

1), 2), 3) Prodi Magister Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,  
Universitas Kadiiri, Indonesia

\*Email Korespondensi: [imamfachrudin@unik-kediri.ac.id](mailto:imamfachrudin@unik-kediri.ac.id)

Submitted: 19-09-2024 | Accepted: 04-12-2024 | Published: 05-12-2024

### **Kata Kunci:**

Kinerja pegawai,  
Sumber Daya  
Manusia,  
Organisasi  
Publik;

### **Abstrak**

Sumber daya manusia adalah aset utama bagi organisasi, yang berperan sebagai perencana dan pelaku aktif dalam berbagai kegiatan organisasi. Sumber daya manusia membawa pikiran, perasaan, keinginan, status, serta latar belakang pendidikan yang berpengaruh terhadap pola pikir dalam lingkungan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mendeskripsikan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Botoran, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung; dan (2) Mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung serta menghambat kinerja pegawai di kantor tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memperoleh informasi secara mendalam, bukan sekadar kuantitas data. Analisis data dalam penelitian ini mencakup: (1) Reduksi data, (2) Penyajian data, dan (3) Penarikan kesimpulan serta verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Masyarakat mengharapkan pelayanan yang berkualitas, yang mengutamakan kepuasan dan kebutuhan pelanggan, sehingga diperlukan paradigma yang berfokus pada kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian dengan orientasi kebutuhan masyarakat; (2) Faktor pendukung mencakup kesederhanaan, kecakapan dan kehandalan petugas, keramahan, kejelasan, dan kepastian pelayanan, sementara faktor penghambat meliputi tingkat pendidikan, pengalaman kerja, ketersediaan sarana prasarana, dan keterbatasan anggaran.

### **Keywords:**

Employee  
performance,  
Human  
Resources;  
Public  
Organization

### **Abstract**

Human resources are the primary asset of an organization, serving as planners and active participants in various organizational activities. Human resources bring thoughts, emotions, desires, status, and educational backgrounds, all of which influence their mindset within the organizational environment. This study aims to: (1) Describe the performance of employees at the Botoran Village Office, Tulungagung District, Tulungagung Regency; and (2) Identify the supporting and inhibiting factors of employee performance at the office. This study employs a qualitative approach, aiming to obtain in-depth information rather than just a large quantity of data. Data analysis in this study includes: (1) Data reduction, (2) Data display, and (3) Conclusion drawing and verification. The research results indicate that: (1) The community expects quality service that genuinely prioritizes customer satisfaction and needs; therefore, a paradigm focusing on work quality, quantity, timeliness, effectiveness, and independence with a community-oriented approach is needed. (2) Supporting factors include the simplicity, skill, and reliability of service

*personnel, friendliness, clarity, and assurance in service, while inhibiting factors include educational level, work experience, availability of facilities, and budget constraints.*

## **PENDAHULUAN**

Di era globalisasi saat ini, tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah, khususnya pemerintah daerah, adalah menampilkan kinerja aparatur yang profesional, memiliki etos kerja tinggi, keunggulan kompetitif, dan mampu menjaga etika birokrasi dalam menjalankan tugas serta fungsinya, juga memenuhi aspirasi masyarakat bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme. Tantangan ini wajar, karena masyarakat menginginkan agar aparatur pemerintah bekerja secara optimal sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik (Ashari, 2010). Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, diperlukan kinerja aparatur yang profesional, jujur, adil, dan merata sebagai syarat peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat. Kinerja aparatur pemerintahan ini sejalan dengan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999, yang menyatakan bahwa Pegawai Negeri berperan sebagai aparatur negara yang bertugas memberikan pelayanan yang profesional, jujur, adil, dan merata dalam menjalankan tugas negara dan Pembangunan (Edyanto, 2019).

Kinerja meliputi sikap mental dan perilaku untuk senantiasa meningkatkan kualitas pekerjaan. Seorang pegawai akan merasa bangga dan puas dengan prestasi yang diraih berdasarkan kinerjanya. Kinerja yang baik menjadi harapan dalam dunia kerja; pegawai akan mencapai prestasi yang baik bila kinerjanya sesuai dengan standar kualitas dan kuantitas. Menurut (Mangkunegara, 2005), kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Faktor yang memengaruhi kinerja mencakup kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, jenis pekerjaan, dan hubungan dengan organisasi (Tyasotyningarum & Muzaqi, 2021). (Sukantar et al., 2017) menambahkan bahwa faktor psikologis, seperti kemampuan IQ dan pendidikan, serta motivasi dalam menghadapi situasi kerja juga berperan penting.

Kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh kemampuan seseorang sesuai bidang tugas dan tingkatannya. Hasil pekerjaan dievaluasi dari berbagai aspek sesuai tugasnya, secara berkesinambungan dalam kondisi apa pun dengan waktu penyelesaian yang singkat (Siswahyudi, 2018). (Thoha, 2017) menegaskan bahwa untuk mempertahankan keberlangsungan organisasi, perlu adaptasi terhadap perubahan. Birokrasi yang mampu

bersaing adalah yang memiliki sumber daya manusia berbasis pengetahuan serta keterampilan. Minimnya dukungan fasilitas dan masih dominannya proses manual dalam tugas pemerintah berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah (Rumkel et al., 2020). Untuk meminimalkan hal ini, pemerintah perlu lebih responsif dan akuntabel dalam memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Pelayanan di kelurahan termasuk jenis pelayanan publik yang ditujukan untuk kepentingan umum. Pelayanan publik adalah proses untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah dalam aktivitas yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat, yang menuntut perhatian, kesiapan, dan kesediaan dari pelaksana pelayanan. Aparatur pemerintah perlu meningkatkan keterampilan sebagai pelayan publik agar pelayanan dapat diterima secara maksimal dan memuaskan masyarakat.

Aparatur pemerintah khususnya di Kelurahan Botoran, Kecamatan Kota Tulungagung, harus profesional dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan observasi dan wawancara dengan masyarakat, ditemukan beberapa isu seperti pelayanan yang harus merata dan tidak mendahulukan keluarga. Mereka juga harus mengikuti prosedur yang ada di kantor agar tidak terjadi diskriminasi. Dari segi akuntabilitas, masih ada aparatur yang tidak konsisten dalam menjalankan tugasnya. Keterbukaan kelurahan sudah baik, namun partisipasi masyarakat dalam ruang publik yang disediakan masih kurang dimanfaatkan, padahal hal ini berdampak positif bagi kinerja aparatur dan rencana ke depan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang dipilih karena peneliti ingin memperoleh pemahaman mendalam mengenai kinerja pegawai di Kelurahan Botoran, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali informasi yang mendalam daripada sekadar banyaknya data yang diperoleh (Kasiram, 2010). Pendekatan ini berfokus pada pemahaman mendalam dengan menggali informasi dari individu yang dipilih dalam kelompok kecil. Sesuai dengan karakteristik pendekatan kualitatif yang fleksibel dan mengikuti pola pemikiran

induktif empiris, setiap aspek dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan hasil pengumpulan data yang merefleksikan kondisi aktual di lapangan.

### Teknik Analisa Data

- **Reduksi Data**

Data yang diperoleh di lapangan disajikan dalam bentuk deskripsi yang rinci, kemudian diringkas dengan memilih informasi yang penting dan berfokus pada aspek-aspek utama, serta diidentifikasi tema atau pola yang relevan.

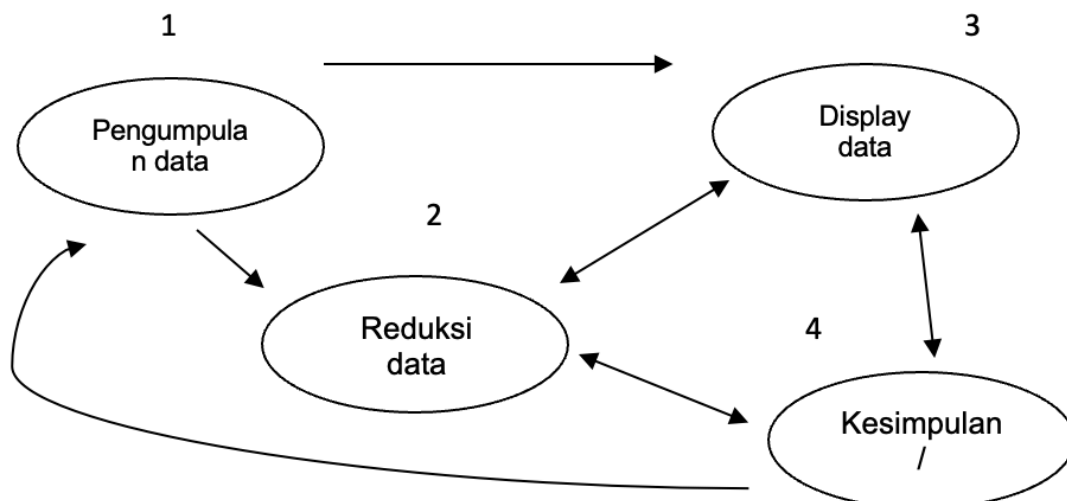
- **Display Data**

Data disusun dan disajikan dalam format yang mudah dipahami, sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan dan memudahkan peneliti dalam melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian.

- **Menarik Kesimpulan dan Verifikasi**

Kesimpulan dibuat secara berkelanjutan sejak awal pengumpulan data, dan kesimpulan tersebut terus diverifikasi sepanjang proses penelitian sehingga menghasilkan kesimpulan yang "berdasarkan data lapangan".

Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang model interaktif, yang terdiri dari tiga komponen analisis, Miles, Huberman, dan Saldana menggambarannya melalui ilustrasi:



Gambar 1  
Sumber: (Miles et al., 2014)

## **Keabsahan Data**

Menurut Sugiyono (dalam Prastowo, 2016), ada empat kriteria yang dianjurkan dalam tehnik memeriksa keterandalan data, yaitu:

- ***Credibility* (Kepercayaan)**

Pada dasarnya, suatu hasil studi harus memiliki kredibilitas yang tinggi. Beberapa langkah yang dilakukan antara lain: (a) Menguji kepercayaan terhadap temuan melalui tiga teknik, yaitu memperpanjang waktu tinggal di lapangan, melakukan observasi yang lebih mendalam, dan menerapkan triangulasi. (b) Mengadakan pertemuan pengarah dengan tim peneliti untuk mengatasi ketidakjelasan atau masalah lainnya. (c) Melakukan analisis terhadap kasus negatif. (d) Menguji hasil temuan sementara dan interpretasinya. (e) Memverifikasi temuan dengan kelompok-kelompok dari mana data diperoleh.

- ***Tranferability* (Keteralihan)**

Hal ini berkaitan dengan upaya menggeneralisasi hasil penelitian ke populasi yang lebih luas, dengan mempertimbangkan persoalan-persoalan empiris yang bergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima.

- ***Dependability* (Ketertanggung)**

Ketertanggung dilakukan untuk memeriksa akurasi pengumpulan dan analisis data. Untuk mencapai tingkat reliabilitas yang memadai, diperlukan audit atau pemeriksaan menyeluruh terhadap seluruh komponen, proses penelitian, dan hasil penelitian.

- ***Confirmability* (Kepastian)**

Kepastian diartikan sebagai objektivitas. Objektivitas suatu hal bergantung pada kesepakatan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, dan temuan yang disampaikan oleh seseorang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Botoran Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.**

- **Kualitas Kerja**

Hasil wawancara dengan Lurah Botoran menunjukkan bahwa, “Dalam melaksanakan tugas, ASN harus bekerja sesuai kualitas kinerja dan mematuhi aturan yang ada. Dengan berpegang pada aturan, pekerjaan yang dilakukan akan tetap berada

pada jalurnya.” Hal ini sejalan dengan penelitian (Akbar et al., 2019) yang menyatakan bahwa kualitas kerja ditentukan oleh pelatihan yang diberikan oleh instansi terkait. Oleh karena itu, pemerintah telah menerbitkan berbagai aturan kepegawaian dan prosedur pelayanan untuk membatasi dan mengarahkan kerja agar tidak sembarangan. Menurut Mangkunegara (2017), kualitas merujuk pada sejauh mana seorang karyawan melaksanakan tugasnya dengan baik, yang dapat diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan keberhasilan hasil kerja. Kualitas yang diterapkan di Kantor Kelurahan Botoran Tulungagung mencerminkan sejauh mana pelayanan yang baik diberikan oleh pegawai kepada masyarakat di wilayah tersebut. Peneliti menyebutkan bahwa kinerja pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang ditawarkan di Kantor Kelurahan Botoran Tulungagung ini penting karena berdampak langsung pada citra pelayanan publik di wilayah tersebut.

- **Kuantitas**

Hasil wawancara dengan warga Kelurahan Botoran menyatakan, “Saya melihat bahwa kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan publik pada umumnya sama, namun kurang dalam mengarahkan atau menjelaskan prosedur kepada warga, karena kemampuan setiap aparatur berbeda-beda.” Hal ini sejalan dengan penelitian (Mustafid, 2017) yang menyatakan bahwa kinerja Aparatur Pemerintah Desa merupakan akumulasi dari kinerja individu yang berinteraksi dan bersinergi untuk mencapai tujuan bersama. Hal ini terlihat dari hasil kerja pegawai dalam pemanfaatan waktu dan kecepatan penyelesaian tugas serta tanggung jawabnya. Menurut (Pynes, 2008), kuantitas merujuk pada jumlah hasil yang dinyatakan dalam bentuk jumlah unit atau siklus aktivitas yang selesai. Dalam penelitian ini, kuantitas merujuk pada jumlah pekerjaan yang diselesaikan. Tingkat kuantitas kerja di Kantor Kelurahan Botoran, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung dianggap cukup kompetitif.

- **Ketepatan Waktu**

Hasil wawancara dengan Lurah Botoran menyatakan bahwa “Kedisiplinan pegawai telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil serta Peraturan Badan Kepegawaian Negara. BKD telah mengeluarkan surat edaran mengenai apel pagi dan siang untuk meningkatkan disiplin di kalangan pegawai SKPD.” Hal ini sejalan dengan penelitian (Anggraini, 2017) yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan aparatur seharusnya tidak berbelit-belit

agar memudahkan masyarakat. Dalam dunia kerja, waktu sering dianggap lebih berharga daripada uang. Produktivitas pegawai memiliki hubungan erat dengan manajemen waktu kerja. Produktivitas pegawai di Kantor Kelurahan Botoran, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, berkontribusi pada produktivitas instansi dan peningkatan profit organisasi. Meningkatkan produktivitas tidak cukup dengan mendorong kerja keras terus-menerus; diperlukan strategi manajemen yang tepat agar kerja keras berubah menjadi kerja cerdas. Ketepatan waktu di Kantor Kelurahan Botoran Tulungagung menjadi faktor penting dalam menilai disiplin pegawai, yang berkontribusi pada etos kerja yang baik dan berdampak positif pada produktivitas kerja.

- **Efektivitas**

Hasil wawancara dengan Kasi Pemberdayaan dan Kesejahteraan Masyarakat di Kelurahan Botoran mengungkapkan bahwa, "Tidak benar jika aparaturnya di sini bersikap pilih kasih atau diskriminatif. Kami selalu memperlakukan semua warga secara setara, asalkan persyaratan yang diperlukan telah terpenuhi." Hal ini sejalan dengan penelitian (Octavia & Alexandro, 2020) yang menyatakan bahwa pegawai memiliki tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan dan tidak bersikap pilih-pilih dalam memberikan pelayanan. Efektivitas pada dasarnya merujuk pada tingkat pencapaian hasil yang sering kali dikaitkan dengan efisiensi. Hal ini sesuai dengan teori (Siagian, 2003), yang menyebutkan bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar telah ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan produk atau layanan dari aktivitas yang dilaksanakan.

- **Kemandirian**

Hasil wawancara dengan Kepala Kelurahan Botoran menunjukkan bahwa, "Dengan usia muda, pegawai biasanya memiliki semangat kerja yang tinggi, inovasi, dan kreativitas dalam mentransfer keahlian di bidang kerjanya. Namun, hal ini tidak berarti bahwa pegawai dengan usia yang lebih tua tidak memiliki semangat atau kreativitas, tetapi usia muda umumnya lebih identik dengan karakteristik tersebut dan didukung oleh persentase yang lebih besar dibandingkan dengan kelompok usia lainnya." Hal ini sejalan dengan penelitian (Salsabila Firdausy dan Ummu Nur Hanifah, 2018), yang menyatakan bahwa kemandirian dalam bekerja menjadi tolok ukur dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik demi kepuasan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, masih banyak hal yang perlu diperbaiki. Kemandirian dalam bekerja

ternyata sangat penting dalam kaitannya dengan kinerja karyawan, karena terkait dengan tingkat kedewasaan atau kematangan pegawai dalam menjalankan tugasnya.

### **Pendukung dan Penghambat Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Sembung Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.**

#### **Faktor yang Mendukung**

- **Kesederhanaan**

Hasil wawancara dengan Sekretaris Kelurahan Botoran mengungkapkan bahwa, "Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kami selalu berusaha memberikan yang terbaik tanpa mempersulit warga yang membutuhkan pelayanan. Dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Keluarga, masyarakat hanya perlu melengkapi persyaratan, yaitu surat pengantar dari ketua RT, akta nikah, dan formulir permohonan yang disediakan oleh kecamatan. Kami tidak mengenakan pungutan apa pun selain biaya administrasi yang telah ditentukan." Dengan demikian, pelayanan yang diberikan sudah memenuhi aspek kesederhanaan, di mana prosesnya mudah, tidak rumit, dan berjalan lancar tanpa prosedur yang berbelit-belit, sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas dengan pelayanan tersebut.

- **Kecakapan dan Keahlian Petugas Pelayanan**

Hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik menyatakan bahwa, "Ketika masyarakat ingin membuat Kartu Keluarga, petugas segera menjelaskan persyaratan dan tahapan proses yang akan dilalui, sehingga masyarakat memahami layanan yang dibutuhkan. Petugas juga memberi tahu masyarakat jenis pelayanan dan dokumen yang harus disiapkan, seperti surat pengantar dari ketua RT, akta nikah, serta formulir permohonan Kartu Keluarga." Dari aspek ini, keterampilan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan sangat baik. Hal ini terlihat dari kemampuan petugas yang memahami setiap persyaratan yang diperlukan dalam proses pembuatan Kartu Keluarga dan jenis pelayanan lainnya.

- **Keramahan**

Hasil wawancara dengan warga Kelurahan Botoran mengungkapkan bahwa, "Sikap petugas yang memberikan salam sebagai tanda persahabatan, serta tutur kata yang sopan saat berkomunikasi dengan masyarakat, menunjukkan pelayanan yang baik. Ketika masyarakat belum memahami persyaratan yang dibutuhkan, petugas dengan sopan memberikan penjelasan yang jelas, sehingga masyarakat merasa nyaman,



dihargai, dan dihormati." Dari aspek ini, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur Pemerintah Kecamatan Langowan Timur dalam proses pembuatan Kartu Keluarga sudah menunjukkan sikap ramah dan bersahabat dalam melayani Masyarakat.

- **Kejelasan dan Kepastian Pelayanan**

Hasil wawancara dengan seorang warga mengungkapkan bahwa "biaya administrasi yang dikenakan kepada masyarakat masih tergolong wajar, yaitu sebesar Rp10.000 dan tidak ada pungutan lain selain biaya administrasi tersebut. Namun, terkait waktu penyelesaian dalam proses pembuatan Kartu Keluarga, pemerintah perlu memberikan perhatian lebih. Berdasarkan hasil penelitian, belum ada kejelasan atau kepastian mengenai waktu penyelesaian pelayanan. Dari wawancara dengan masyarakat, ada yang menyebutkan waktu penyelesaian 1 jam, 45 menit, bahkan hingga 2 jam. Sementara, menurut petugas kelurahan, proses administrasi pembuatan Kartu Keluarga hanya memerlukan waktu sekitar 15 hingga 20 menit. Meskipun terdapat variasi waktu, rentang tersebut masih tergolong wajar dan tidak memakan waktu hingga berhari-hari.

### **Faktor yang Menghambat**

- **Tingkat Pendidikan**

Hasil wawancara dengan Lurah Kelurahan Botoran menyatakan bahwa "Latar belakang pendidikan bukan menjadi hambatan utama bagi instansi dalam melayani masyarakat, yang lebih penting adalah pengalaman. Tanpa pengalaman, meskipun tingkat pendidikan tinggi, kinerja seseorang masih diragukan." Dengan memperhatikan tingkat pendidikan aparatur kelurahan, terlihat bahwa mereka mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien, khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal ini karena dalam memberikan pelayanan umum, aparatur kelurahan dapat saling melengkapi dan membantu satu sama lain.

- **Pengalaman Kerja**

Hasil wawancara dengan Sekretaris Kelurahan Botoran menyatakan bahwa "Oleh karena itu, kami berupaya meningkatkan kinerja dan memberikan pelatihan dalam pelayanan agar aparatur yang baru bekerja di kantor ini tidak kebingungan saat melayani masyarakat." Sebagai instansi pemerintah tingkat kelurahan, diperlukan waktu yang cukup untuk memastikan bahwa pelayanan umum kepada masyarakat Kelurahan

Botoran dapat dimanfaatkan secara optimal, sehingga kemampuan aparatur kelurahan juga dapat meningkat.

- **Sarana dan Prasarana**

Hasil observasi dan wawancara dengan Lurah Kelurahan Botoran mengungkapkan bahwa "Kelurahan kami sebenarnya sudah memiliki sarana dan prasarana yang memadai, di antaranya 2 unit komputer, 2 sepeda motor, 2 mesin ketik, 50 kursi, 10 meja, 1 unit telepon, dan 1 unit sound system. Namun, kurangnya perawatan menyebabkan beberapa fasilitas mengalami kerusakan, seperti komputer dan sebagian kursi." Banyak keluhan dari masyarakat dan staf terkait keterbatasan sarana dan prasarana, seperti meja dan kursi yang rusak, komputer yang sering mengalami gangguan, serta kondisi kantor yang kurang memadai. Jika masalah ini terus berlanjut, dapat berdampak pada kinerja dan kewibawaan pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- **Anggaran**

Hasil wawancara dengan Lurah Kelurahan Botoran menyatakan bahwa "Minimnya dana atau anggaran dari pemerintah daerah menyebabkan banyak kekurangan di kelurahan ini, khususnya dalam hal sarana dan prasarana, sehingga menghambat pelayanan. Namun, kami sebagai aparatur di sini tidak bisa menuntut terlalu banyak, dan memanfaatkan fasilitas yang ada sebaik mungkin." Hal ini menunjukkan bahwa dana atau anggaran merupakan aspek penting dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, agar anggaran yang disediakan benar-benar tepat, perlu adanya jaminan bahwa fasilitas tersebut memang dibutuhkan, artinya program hanya dijalankan jika kebutuhan tersebut benar-benar ada.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Botoran Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung relatif baik.

- **Kualitas Kerja**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Botoran Tulungagung sangat baik. Kualitas pelayanan pegawai dalam melayani masyarakat menjadi hal penting karena berdampak langsung pada citra pelayanan publik di Kelurahan Botoran, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung.

- **Kuantitas**  
Hasil penelitian menunjukkan bahwa kuantitas kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Botoran, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung sudah cukup kompetitif. Pegawai mampu memanfaatkan waktu dengan baik dan memiliki kecepatan yang memadai dalam menyelesaikan tugas serta tanggung jawabnya. Kuantitas kerja pegawai di Kelurahan Botoran sudah sesuai dengan target yang ditetapkan oleh kelurahan.
- **Ketepatan Waktu**  
Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu di Kantor Kelurahan Botoran Tulungagung sudah sangat baik. Ketepatan waktu menjadi salah satu faktor penting dalam menilai kedisiplinan pegawai di kantor tersebut. Ketepatan waktu ini berkontribusi pada pembentukan etos kerja yang baik, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap produktivitas kerja.
- **Efektivitas**  
Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas yang ada di Kelurahan Botoran pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil yang lebih baik. Dimana mereka memiliki rasa tanggungjawab terhadap pekerjaan yang dibrikan dengan tidak pilih-pilih dalam melakukan pelayanan.
- **Kemandirian**  
Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kemandirian pegawai di Kelurahan Botoran lebih baik, dimana masing-masing punya sikap kemandirian dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang sedang dijalaninya dan sesuai dengan keahliannya masing-masing.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Botoran Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.

- **Faktor Pendukung**  
Melalui empat faktor pendukung, yaitu kesederhanaan, kecakapan dan keandalan petugas, keramahan, serta kejelasan dan kepastian, kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dalam proses pelayanan di kantor kelurahan tercermin dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa Aparatur Pemerintah di Kantor Kelurahan Botoran telah memberikan pelayanan yang berkualitas.
- **Faktor Penghambat**

Melalui empat faktor penghambat, yaitu tingkat pendidikan, pengalaman kerja, sarana dan prasarana, serta anggaran, terdapat kendala dalam mewujudkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di kantor kelurahan. Meskipun demikian, tidak bisa dipungkiri bahwa kesempurnaan tidak mungkin dicapai, sehingga perlu dilakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

### **Saran**

Disarankan kepada aparaturnya Kelurahan Botoran Tulungagung, sebagai pelayan masyarakat, untuk tetap konsisten dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat merasakan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

Selain itu, partisipasi masyarakat sangat penting untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan mendukung jalannya pemerintahan yang baik melalui pelayanan publik. Melalui partisipasi pemerintah daerah, diharapkan pelayanan publik dapat menciptakan perubahan positif yang bermanfaat bagi kepentingan umum.

### **REFERENSI**

- Akbar, M. F., Suprpto, S., Surati, S., SIHITE, W. R., ZAKARIA, Z., Hardianti, S., Bihamding, H., Malik, H., Suleman, A. R., Revida, E., Soetijono, I. K., Siregar, R. T., Syofyan, S., Hasibuan, A. F. H., Silitonga, H. P., Rahmadana, M. F., Silalahi, M., Syafii, A., Ariadi, A., ... Bhinadi, A. (2019). Peranan badan usaha milik desa (BUMDes) dalam pemberdayaan masyarakat dan penanggulangan pengangguran di Desa Tejakula Kecamatan Tejakula .... *Kepada Masyarakat*, 9(1), 130–141. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.2.135-142.2017>
- Anggraini, D. (2017). Pengembangan Kompetensi Aparatur di Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kota Samarinda (Studi Evaluasi Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara No 43 Tahun 2001 Tentang Standar Kompetensi Jabatan Struktural). *JURNAL UNIVERSITAS MULAWARMAN*, 1(3), 998–1010.
- Ashari, E. T. (2010). Reformasi Pengelolaan Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah Daerah. *Badan Kepegawaian Negara RI. Melalui <https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/52370-ID-Reformasi-Pengelolaan-Sdm-Aparatur-Prasy.Pdf>*.
- Edyanto, E. (2019). Analisis Proses Mutasi Promosi Jabatan Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Gowa. *Mediasosian*, Vol. 3(1).
- Kasiram, M. (2010). *Metodologi penelitian: Kualitatif–kuantitatif*. Uin-Maliki Press.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2005). *Evaluasi kinerja SDM*. Tiga Serangkai.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Sage publications.
- Mustafid, H. (2017). Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara melalui Budaya Organisasi. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 3(01), 1–14.
- Octavia, Y., & Alexandro, R. (2020). EFEKTIVITAS CUSTOMER SERVICE (CS) DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PENABUNG PADA BANK MUAMALAT CABANG PALANGKA RAYA. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 4(1).
- Pynes, J. E. (2008). *Human resources management for public and nonprofit organizations: A strategic approach* (Vol. 30). John Wiley & Sons.
- Rumkel, L., Sam, B., & ... (2020). Hubungan Kepala Desa, Badan Permusyawaratan Desa serta Lembaga Adat dalam Pelaksanaan Pembangunan Desa. In *Adm J Ilm* ....  
download.garuda.kemdikbud.go.id.  
[http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1727131&val=12559&title=Hubungan Kepala Desa Badan Permusyawaratan Desa serta Lembaga Adat dalam Pelaksanaan Pembangunan Desa](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1727131&val=12559&title=Hubungan%20Kepala%20Desa%20Badan%20Permusyawaratan%20Desa%20serta%20Lembaga%20Adat%20dalam%20Pelaksanaan%20Pembangunan%20Desa)
- Salsabila Firdausy dan Ummu Nur Hanifah. (2018). *PERMASALAHAN MANAJEMEN KINERJA DI INDONESIA DAN UPAYA KEMENTERIAN PANRB UNTUK MENGATASINYA*itle. DEPUTI BIDANG REFORMASI BIROKRASI AKUNTABILITAS APARATUR DAN PENGAWASAN.
- Siagian, S. P. (2003). *Manajemen sumber daya manusia*.
- Siswahyudi, A. (2018). Kebijakan Pemberian Tambahan Perbaikan Penghasilan Pemerintah Kabupaten Kediri. *Mediasosian*, Vol. 2(2), hal. 10-14.
- Sukantar, S., Wening, N., & Suhartono, S. (2017). *STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) KECAMATAN MUNTILAN KABUPATEN MAGELANG*. STIE Widya Wiwaha.
- Thoha, M. (2017). *Ilmu administrasi publik kontemporer*. Kencana.
- Tyasotyningarum, B., & Muzaqi, A. H. (2021). PRAKTIK PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH: OPTIMALISASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN KINERJA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH DI KABUPATEN NGANJUK. *Jurnal Mediasosian*, 5(1), 115–131. <https://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/mediasosian/article/view/1701/pdf>