

---

**Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelapa Lima****Oleh:****<sup>1\*</sup> Wihelmina Jeujan, <sup>2</sup>Hubertus Oja, <sup>3</sup> Paul Adryani Moento, <sup>4</sup> Dandy Saleky**<sup>1,2,3</sup>. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Musamus<sup>4</sup>. Jurusan Manajemen SumberDaya Perairan, Fakultas Pertanian, Universitas Musamus Merauke

Co-Author Email. Welhelmina0@gmail.com

**Abstrak**

Analisis Kinerja Karyawan sangat penting untuk mencapai tujuannya. Kinerja yang lebih tinggi berarti peningkatan efisiensi, efektivitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian tugas yang diberikan kepada seorang karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Itulah pentingnya suatu sistem dan prosedur dalam pelaksanaan pekerjaan khususnya mengenai manajemen. Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif dengan gambaran deskriptif jumlah informan dalam penelitian ini adalah 8 orang. Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai Kecamatan Kelapa Lima dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Kelapa Lima cukup baik karena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai Kecamatan Kelapa Lima selalu cobalah untuk melayani dengan baik. Semua berjalan baik sesuai prosedur yang diterapkan di Kecamatan Kelapa Lima, mulai dari produktivitas, akuntabilitas, perilaku, dan partisipasi. Namun dalam melaksanakan pelayanan masih terdapat kendala dalam melaksanakan pelayanan. Sebagian masyarakat belum memahami kebutuhan peralatan untuk mengurus berkas, dan sebagian lagi masih belum memahami penguasaan komputer sehingga menghambat kinerja pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat.

**Kata kunci : Produktivitas, Akuntabilitas, Perilaku, Partisipasi**

---

**Abstract**

Employee Performance Analysis is critical to achieving its goals. Higher performance means increased efficiency, effectiveness, or higher quality from completing tasks assigned to an employee in an organization or company. That is the importance of a system and procedure for implementing work, especially regarding management. The researcher uses qualitative methods with data analysis techniques, namely data reduction, data presentation, and conclusion drawing. This research is included in the type of qualitative research with a descriptive description of the number of informants in this research was 8 people. Based on the research results above, it can be concluded that the performance of Kelapa Lima sub-district employees in providing services to the community in Kelapa Lima sub-district is quite good because in providing servants to the community, the sub-district employees always try to serve well. Everything is going well according to the procedures implemented in Kelapa Lima sub-district, starting from productivity, accountability, behavior, and participation. However, there are still obstacles to performing services in implementing services. Some people do not understand the equipment requirements to take care of files, and some still do not understand computer mastery, which hinders employee performance in service to the community.

**Keywords: Productivity, Accountability, Behavior, Participants**

---

**PENDAHULUAN**

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 1 ayat 1 Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah

pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Maka untuk menghasilkan Pegawai ASN yang professional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme di bentuklah suatu manajemen ASN dalam hal sistem pengelolaan Kinerja ASN (Sahoming et al., 2019).

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau sekarang dikenal dengan ASN telah ditetapkan pada 26 April 2019. Penilaian Kinerja PNS bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan pada sistem prestasi dan sistem karier. Penilaian dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan tingkat unit atau organisasi, dengan memperhatikan target, capaian, hasil, dan manfaat yang dicapai, serta perilaku PNS. Pertama-tama yang perlu dipahami adalah dari mana penilaian kinerja itu berasal. Menurut aturan terbaru, ada dua aspek penilaian kinerja PNS, yaitu hasil kerja yang dicapai pada unit kerja sesuai dengan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), dan penilaian terhadap perilaku kerja. SKP ini adalah rencana kinerja dan target yang akan dicapai pada periode tertentu. PP No. 30 Tahun 2019 memberikan kebebasan untuk menggunakan pengukuran kinerja setiap bulan, triwulan, semesteran atau tahunan. Prinsipnya disesuaikan dengan kebutuhan organisasi. SKP itu pada dasarnya memuat kinerja utama yang harus dicapai seorang PNS setiap tahun (Purnamawati, 2015).

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan (A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2017). Kinerja pegawai merupakan hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektivitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada seorang pegawai dalam suatu organisasi atau perusahaan. Di dalam pelaksanaan sistem dan prosedur administrasi tersebut masih terdapat adanya keterlambatan-keterlambatan serta kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan kantor Kelurahan Kelapa Lima Distrik Merauke. Hal ini berarti kekurangan yang ada pada masalah pelaksanaan dari sistem prosedur tersebut dimana terutama faktor-faktor lay out dan hubungan antar fungsi-fungsi yang ada pada organisasi ini.

Demikian arti pentingnya suatu sistem dan prosedur bagi pelaksanaan pekerjaan terutama dari segi manajemennya. Mengingat betapa pentingnya sistem administrasi pemerintahan kelurahan bagi suatu kantor kelurahan dalam rangka pelaksanaan tugas-tugas administrasi pemerintahan kelurahan, diteliti pelaksanaan sistem administrasi pemerintahan Kelurahan di Kelurahan Kelapa Lima Distrik Merauke.. Oleh karena itu organisasi pemerintahan memerlukan sumber daya. Sumber daya yang diperlukan untuk menciptakan daya, gerakan, aktivitas, kegiatan dan tindakan dalam sebuah organisasi, lembaga atau perusahaan. Kelurahan mempunyai tugas pokok antara lain: menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, serta melaksanakan urusan

pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota/Bupati. Sedangkan untuk melaksanakan tugas pokok, Lurah mempunyai fungsi sebagai berikut: pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, pembinaan lembaga kemasyarakatan, dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan. Dalam dunia kerja, kinerja merupakan tolak ukur kontribusi pegawai terhadap kantor, kinerja seseorang pegawai dikatakan baik jika pegawai tersebut memberikan hasil kerja maksimal sesuai standar yang telah ditetapkan atau standar yang telah disepakati bersama (Amirullah, SE., 2020).

Untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN), masalah kinerja (performance) menjadi hal yang urgen diperhatikan. Kinerja adalah prestasi atau tingkat keberhasilan yang dicapai setiap individu pegawai dalam melaksanakan pekerjaan pada periode tertentu. Kinerja merupakan kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh individu, kelompok, atau organisasi. Dalam sektor publik/pemerintahan kinerja adalah capaian prestasi yang diperoleh pegawai ASN dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya (Irawan, 2018). Kinerja pemerintah sangat tergantung pada kinerja pegawai ASN yang ada dalam setiap institusi/lembaga pemerintahan. Organisasi publik dan ASN sangat berkepentingan dengan adanya sistem penilaian kinerja yang obyektif dan fair, karena akan memperjelas tugas dan tanggungjawabnya. Penilaian kinerja bagi ASN dapat memotivasi diri ASN untuk bekerja lebih baik, meningkatkan kualitas kompetensi, membangun kebersamaan dan loyalitas, serta meningkatkan harmonisasi/hubungan dalam pencapaian organisasi pemerintah. Kesemuanya ini dapat terbangun dengan baik, bila masing-masing kinerja ASN dinilai secara obyektif.

Hasil kerja seorang pegawai ASN dapat dinilai dengan standar kinerja sebagaimana ditetapkan instansi. Hal ini untuk mengetahui sejauhmana target kinerja pegawai ASN dalam melaksanakan tugas jabatannya. Penilaian kinerja ASN yang ideal mengacu pada standar kinerja (performance standard) sebagai tolok ukurnya (Dwitanto et al., 2024). Oleh karena itu setiap instansi pemerintah harus mempunyai tolak ukur kinerja jabatan pada masing-masing jabatan ASN. Problem yang terjadi standar kinerja jabatan ASN belum dimiliki oleh setiap instansi pemerintah. Disinilah pentingnya analisis kajian ini, bagaimanakah menetapkan standar kinerja jabatan ASN dilingkungan instansi pemerintah sebagai tolak ukur dalam melakukan penilaian kinerja ASN.

Standar kinerja jabatan merupakan tolak ukur dari suatu perbandingan antara apa yang telah dilakukan dengan apa yang diharapkan/ditargetkan sesuai dengan pekerjaan/jabatan yang telah dipercayakan kepada seorang pegawai. Standar kinerja dapat juga dijadikan sebagai pertanggungjawaban terhadap apa yang telah dilakukan oleh pegawai dalam bekerja. Standar kinerja jabatan ASN disusun merujuk pada tujuan organisasi yang dijabarkan ke dalam tugas-tugas jabatan secara fungsional pada setiap jabatan ASN (Hasan, 2019). Sebuah organisasi pemerintah tanpa adanya tolak ukur kinerja jabatan, mustahil dapat dijabarkan target-target bagi setiap pemegang jabatan ASN.

Standar kinerja yang baik itu harus realistis, dapat di ukur, mudah di pahami dengan

jelas sehingga bermanfaat baik bagi organisasi maupun bagi karyawan. Standar kinerja harus ditetapkan lebih dahulu sebelum memulai pekerjaan. Standar kinerja yang didefinisikan dengan jelas memastikan setiap orang yang terlibat dalam pekerjaan organisasi mengetahui tingkat pencapaian kinerja yang diharapkan. Standar kinerja mempunyai beberapa fungsi, antara lain: Pertama, sebagai tolak ukur untuk menentukan keberhasilan dan ketidak berhasilan kinerja ternilai. Kedua, memotivasi pegawai agar bekerja lebih keras untuk mencapai standar. Untuk menjadikan standar kinerja yang benar-benar dapat memotivasi karyawan perlu dikaitkan dengan reward atau imbalan dalam system kompensasi. Ketiga, memberikan arah pelaksanaan pekerjaan yang harus dicapai, baik kuantitas maupun kualitas. Keempat, memberikan pedoman kepada pegawai berkenaan dengan proses pelaksanaan pekerjaan guna mencapai standar kinerja yang ditetapkan (Amirullah, SE., 2020).

Sebagai unit pemerintahan yang terdekat dan memiliki hubungan langsung dengan masyarakat, kelurahan memainkan peran kunci dalam kesuksesan pemerintahan kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik kepada warganya, karena kelurahan terlibat secara langsung dalam penyediaan layanan tersebut. Kelurahan merupakan wilayah administratif yang dikelola oleh seorang lurah sebagai bagian dari struktur pemerintahan daerah di tingkat kabupaten atau kota di bawah kecamatan. Kelurahan berperan sebagai bagian dari struktur kecamatan yang dipimpin oleh kepala kelurahan. Pembentukan kelurahan diatur oleh peraturan daerah (GUNENA, 2013).

Berdasarkan Hasil Penelitian di Kantor Kelurahan Kelapa Lima, terlihat bahwa pelayanan yang di sediakan oleh Kinerja Pegawai Kelurahan Kelapa Lima, Distrik Merauke, Kabupaten Merauke masih menimbulkan keluhan dari masyarakat, Hal ini di sebabkan oleh rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari pegawai tersebut. Sebelum melakukan Analisis kinerja, pihak pemerintah kelurahan sebaiknya melakukan evaluasi. Analisis kinerja Pemerintahan harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat di kelurahan tersebut dengan optimal, sehingga dapat menciptakan tata kelola yang baik di Kelurahan Kelapa Lima. Berdasarkan uraian di atas, sangat layak untuk melakukan penelitian tentang Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Kelapa Lima. “

#### **METODE PENELITIAN**

Pembahasan tentang Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Kelapa Lima, maka peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif (Sugiyono, 2016). Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapat pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif Partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan Analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus Penelitian, dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut (Nawawi, 2012). Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif dengan gambaran deskriptif jumlah informan dalam penelitian ini adalah 8 orang. kinerja pegawai Kecamatan Kelapa Lima dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Kelapa Lima cukup baik karena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai Kecamatan Kelapa Lima selalu cobalah untuk melayani dengan baik. Semua berjalan baik sesuai prosedur yang diterapkan

di Kecamatan Kelapa Lima, mulai dari produktivitas, akuntabilitas, perilaku, dan partisipasi. Namun dalam melaksanakan pelayanan masih terdapat kendala dalam melaksanakan pelayanan. Sebagian masyarakat belum memahami kebutuhan peralatan untuk mengurus berkas, dan sebagian lagi masih belum memahami penguasaan komputer sehingga menghambat kinerja pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Produktifitas**

Produktivitas yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antar input atau output . Prosedur pelayanan setiap pegawai kelurahan dijalankan dan dikerjakan sesuai dengan tanggungjawab yang dimiliki masing-masing pegawai kelurahan yaitu setiap bidang mengerjakan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan perintah atasan. pegawai selalu melaksanakan tugas dengan baik karna adanya saling keterbukaan oleh sesama pegawai dan saling membantu dalam kesusahan untuk mengerjakan tugas yang sudah diberikan oleh pimpinan. Bisah dilihat bahwa pada dasarnya semua kegiatan yang kami lakukan tidak serta sveria menurut kemauan kita petugas ataupun masyarakat namun semua pelaksanaan pelayanan dilakukan berdasarkan aturan yang berlaku dan tidak boleh dilanggar (Wuri et al., 2017) .

Pelayanan yang dilakukan di Kantor kelurahan kelapa lima adalah kebutuhan dasar seperti pengurusan KTP, KK, surat tana dan lain-lain sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku di kantor kelurahan kelapa lima. Petugas/pegawai kelurahan kelapa lima sudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya contohnya saja mereka selalu melayani masyarakat dengan baik. Pelayanannya baik-baik saja jika kita ingin mengurus kartu keluarga dan lain-lain dilayani dengan baik tanpa membedakan saya rasa pelayanan di kantor kelurahan kelapa lima sudah cukup baik akan tetapi tergantung dari masyarakat sendiri bagaimana mengikuti prosedur yang berlaku.

Dari hasil penelitian bahwa produktivitas yang diberikan pegawai kelurahan kelapa lima mempunyai standar pelayanan yang dijalankan sesuai dengan yang sudah diterapkan di Kantor Kelurahan dan sejauh ini sudah berjalan dengan cukup baik dan juga pelayanan yang diberikan semua sesuai dengan peraturan dan sesuai tugas dan fungsi dari jabatan masing-masing, pegawai disini menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai dengan jabatan yang di berikan oleh atasan pimpinan. Pelayanan yang kami lakukan setiap saat selalu merespon masyarakat yang datang dengan menanyakan keperluan apa yang hendak mau diurus dan lain-lain jadi tidak ada petugas yang hanya diam kecuali ada kesibukan lain.

### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas yaitu menunjuk seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Pertanggungjawaban dari pekerjaan yang dikerjakan sangat penting untuk mempertanggungjawabkan apakah pekerjaan tersebut dapat diselesaikan atau ada kendala-kendala yang menghambatnya. Tetapi lebih merujuk kepada pekerjaan yang dipertanggungjawabkan kepada atasan (Sahoming et al., 2019).

Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan

kelapa lima distrik merauke kabupaten merauke, ditemukan bahwa setiap pegawai Di Kantor Kelurahan kelapa lima telah menjalankan tugas sesuai dengan deskripsi pekerjaannya masing-masing. Pada awal tahun, setiap pegawai membuat Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) tahunan, dan melakukan evaluasi bulanan pada akhir setiap bulan untuk mengukur kemajuan dalam mencapai SKP tahunan. Pada akhir tahun, SKP dievaluasi dan dinilai, dan jika akumulasi penilaian menunjukkan peningkatan, pegawai tersebut dapat naik pangkat setiap empat bulan sekali. Melalui evaluasi bulanan dan penghargaan tahunan, pegawai di kantor kelurahan kelapa lima selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang optimal, cepat, dan dapat dipercaya kepada masyarakat.

Hasil penelitian menemukan bahwa dari akuntabilitas pegawai Kelurahan kelapa lima Distrik Merauke, belum cukup baik, ditandai dengan Dalam pengurusan berkas di kelurahan pelayanan yang diberikan masih berbelit-belit. Dimana sebagai masyarakat kurang paham dengan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan berkas karena petugas kurang memberikan informasi.

### **Perilaku**

Perilaku merupakan seperangkat perbuatan atau tindakan seseorang dalam melakukan respon terhadap sesuatu dan kemudian dijadikan kebiasaan karena adanya nilai yang diyakini (Marwan & Abdur rahman, 2022). Masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang ada/diberikan oleh kami kelurahan karena kami melayani dengan sopan dan ikhlas dan sebisa mungkin kami melayani masyarakat dengan ramah dan melayani, surat dengan waktu penyelesaian tepat waktu antara bawahan dan pimpinan saling hormat dan menghargai . Setiap program atau kebijakan pelayanan yang dilakukan oleh petugas kelurahan sesuai dengan waktu yang ditetapkan atau sesuai ketentuan yang berlaku maka Semua pelayanan yang kami berikan sesuai dengan prosedur yang diberlakukan seperti keterangan penduduk, surat berdomisili, surat pajak, ketertiban masyarakat, kesejahteraan penduduk, ekonomi kerakyatan, serta pendapatan RT dan RW setiap kelurahan. Pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan ataupun kegiatan masyarakat mengacu pada tugas dan aturan yang diarahkan.

Hasil penelitian di atas bahwa perilaku pegawai Kelurahan kelapa lima Distrik Merauke, selalu merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas bersikap baik dan berkomunikasi dengan sopan kepada masyarakat, petugas yang melayani juga melakukan pelayanan dengan cepat. Masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang ada/diberikan oleh kami kelurahan karena kami melayani dengan sopan dan ikhlas.

### **Partisipasi**

Partisipasi adalah keterlibatan seseorang dalam situasi baik secara mental, pikiran atau emosi dan perasaan yang mendorongnya untuk memberikan sumbangan dalam upaya untuk memberikan sumbangan dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan dan ikut bertanggung jawab terhadap kegiatan pencapaian tujuan tersebut. Hampir semua pegawai berperan aktif bekerja sama dalam melaksanakan pelayanan di kantor, terutama pelayanan surat menyurat setiap hari dan setiap pegawai memiliki kewajiban yang sama untuk berpartisipasi dalam pekerjaan/pelayanan sesuai tupoksi masing-masing, jadi setiap pelayanan surat akan disesuaikan dengan tupoksi saksi masing-masing untuk melayani

pelayanan suratnya, karena pegawai selalu membantu untuk menyelesaikan pekerjaan yang tertunda dan saling mengisi kekosongan dalam melakukan pelayanan (Alwi & Alam, 2023).

Dalam pengurusan sering mengalami hambatan saat mengurus berkas masyarakat dikarenakan persyaratan masih banyak yang kurang lengkap sehingga memakan waktu lama. Sebagai masyarakat kami turut mendukung semua pelayanan dan kegiatan yang dilakukan oleh kelurahan dalam menjalankan program yang dibuat pemerintah contohnya dalam kerja bakti ataupun dalam pembangunan kantor kelurahan kelapa lima. Pelayanan di kantor kelurahan kelapa lima cukup baik dan transparan dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu, mengenai biaya dan waktu pembuatannya tidak memerlukan biaya namun seringkali membutuhkan waktu beberapa hari dikarenakan lambatnya proses pembuatan.

Dari hasil wawancara diatas penulis menarik kesimpulan bahwa Partisipasi pegawai di Kelurahan Kelapa Lima Pegawai Kelurahan selalu mengikuti arahan kepala kelurahan dan bertanggung jawab langsung kepada atasan, hampir semua pegawai berperan aktif bekerja sama dalam melaksanakan pelayanan di kantor, terutama pelayanan surat menyurat setiap hari dan setiap pegawai memiliki kewajiban yang sama untuk berpartisipasi dalam pekerjaan/pelayanan sesuai tupoksi masing-masing, jadi setiap pelayanan surat akan disesuaikan dengan tupoksi saksi masing-masing untuk melayani pelayanan suratnya. Dan Pegawai memberikan pelayanan yang jelas dan sangat merespon tanggapan dan masukan dari masyarakat jika ada kekurangan yang belum lengkap dalam proses pelayanan.

### **KESIMPULAN**

Akuntabilitas Pegawai Kelurahan Kelapa Lima telah memberikan kinerja melalui pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang ada, pegawai juga selalu mendapat arahan dari pimpinan kelurahan sehingga koordinasi berjalan dengan baik, pegawai juga merespon keluhan dan maksud masyarakat ketika melakukan urusan di kantor kelurahan kelapa lima. Selanjutnya, Akuntabilitas terlihat bahwa pegawai kelurahan kelapa lima merauke bertanggungjawab sepenuhnya melakukan tugas dan tanggung jawab dengan bentuk melayani masyarakat, jika ada syarat yang harus dipenuhi masyarakat, diberikan memberikan informasi secara detail agar masyarakat paham, dan bentuk pertanggungjawaban kinerja yang dengan membuat laporan kinerja pegawai setiap tahunnya. Kemudian, Perilaku yang dilakukan oleh Pegawai Kelurahan Kelapa Lima yaitu, Setiap program atau kebijakan pelayanan yang dilakukan oleh petugas kelurahan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, Prosedur pelayanan setiap pegawai kelurahan dijalankan dan dikerjakan sesuai dengan tanggung jawab yang dimiliki masing-masing pegawai kelurahan yaitu setiap bidang mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan perintah atasan. Serta, Partisipan, pegawai di Kelurahan Kelapa Lima pegawai Kelurahan selalu mengikuti arahan kepala kelurahan dan bertanggung jawab langsung kepada atasan, hampir semua pegawai berperan aktif bekerja sama dalam melaksanakan pelayanan di Kantor, terutama pelayanan surat menyurat setiap hari dan setiap pegawai memiliki kewajiban yang sama untuk berpartisipasi.

Saran penelitian ini yaitu perlu di analisis faktor yang mempengaruhi kinerja

pegawai, baik dari aspek internal maupun eksternal. Faktor-faktor ini meliputi motivasi kerja, kondisi lingkungan kerja, tingkat kompetensi pegawai, serta gaya kepemimpinan dalam organisasi. Pemahaman menyeluruh tentang faktor-faktor ini diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan produktivitas dan efektivitas kinerja pegawai di kantor tersebut.

**DAFTAR PUSTAKA:**

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Alwi, H., & Alam, S. (2023). Pengaruh Partisipasi Anggaran Dan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Badan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Sidrap. *Jurnal Cash Flow*, 2 No.1, 94–106.
- Amirullah, SE., M. . (2020). *Manajemen Strategi, Teori-Konsep-Kinerja*. Mitra Wacana Media.
- Dwitanto, J., Afifah, N., & Mustaruddin, M. (2024). Dampak Kinerja Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja: Pengaruh Remunerasi Dan Pengawasan. *Journal on Education*, 6(4), 18976–18986. <https://doi.org/10.31004/joe.v6i4.5879>
- GUNENA, N. (2013). Peran Lurah Dalam Pembangunan Infrastruktur Di Kelurahan Kolongan Mitung Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Sangihe. *Governance*, 5(1), 90–99.
- Hasan, R. (2019). Efektivitas Penilaian Kinerja Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Bkpsdm) Kabupaten Aceh Tengah. *Vocational Education and Technology Journal*, 1(1), 51–56.
- Irawan, A. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *Ilmu Administrasi Publik*, 10(3), 10–27.
- Marwan, & Abdur rahman. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Perilaku Organisasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Bima. *Jurnal Pendidikan Sekolah Dasar*, 03(1), 15–23. <https://jurnal.habi.ac.id/index.php/Pendidikdas>
- Nawawi, I. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Dwi Putra Pusaka.
- Purnamawati, F. (2015). Penilaian Prestasi Kerja Perawat dengan Sistem Komputer Sederhana. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 3(1), 13–20. <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/JMK/article/download/4020/3738>
- Sahoming, P., Lumolos, J., & Pangemanan, F. (2019). Implementasi Kebijakan E-SAKIP Dalam Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 3(3), 1–10.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (PT Alfabet (ed.)).
- Wuri, Risto, R., Kaunang, Markus, Pioh, & Revlie, N. (2017). Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow). *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 107–115.