
ANALISIS PEMBERDAYAAN DAN PENILAIAN KINERJA PEGAWAI
KELURAHAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
MASYARAKAT

Erlina Desi¹, Tina Miniawati Barusman Virgawenda², Suskismanto Aji³

Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Universitas Bandar Lampung^{1,2,3}
Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No.26, Labuhan Ratu, Kedaton, 35142, Bandar Lampung,
Indonesia

Email:

[\(sukismantoaji@ubl.ac.id\)](mailto:sukismantoaji@ubl.ac.id)

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyse the empowerment and performance assessment of Sukarame Baru urban village employees in improving community services during the covid-19 pandemic. The problems in this study are: (1) How is the empowerment and performance assessment of employees in Kelurahan Sukarame Baru in improving community services during the covid 19 pandemic. (2) What aspects support and hinder the empowerment and performance assessment of employees in Kelurahan Sukarame Baru in improving community services during the covid 19 pandemic. This research was conducted directly in Kelurahan Sukarame Baru using observation and interview methods. Based on the results of the research conducted, it was concluded that: (1) To carry out online community services during the covid 19 pandemic, it is necessary to be supported by adequate human resources, facilities and infrastructure and office facilities. (2) There are employees who are always ready to provide services to the community. (3) There are still delays in completing work (4) There are still employees who lack discipline when entering and leaving the office.

Keywords: *Empowerment, Employee Performance Appraisal, Community Service.*

Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi sumber daya manusia yang berkualitas memiliki peran penting dalam keberhasilan suatu organisasi. Dalam organisasi terdapat visi, misi, dan tujuan yang telah direncanakan dan untuk mencapainya sangat tergantung pada pada berbagai faktor, salah satunya adalah sumber daya manusia yang dimiliki organisasi tersebut. Sumber daya manusia suatu organisasi berperan dalam setiap kegiatannya. Aset yang paling berharga bagi sebuah organisasi adalah departemen sumber daya manusianya, yang berfungsi sebagai motor penggerak operasi (Anuraga *et al.*, 2017).

Sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk mempersiapkan sumber daya manusia, aparatur pemerintah yang profesional dan memiliki akuntabilitas kinerja yang memadai dalam hal kemampuan, kecakapan, serta keterampilan dalam rangka membangun sistem pemerintahan yang menjamin keterwakilan masyarakat dalam proses pengelolaan pembangunan dan tata kelola pemerintahan (Sanusi *et al.*, 2021). Hal ini terkait dengan produktivitas aparatur pemerintah dalam mencapai tujuan pemerintah yaitu pelayanan publik yang berkualitas. Tujuan organisasi dapat tercapai apabila terdapat upaya yang dilakukan oleh orang di dalam organisasi tersebut (Pramudyo, 2013). Kinerja karyawan harus diperhatikan

ketika mengevaluasi kinerja organisasi karena kinerja karyawan memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja organisasi.

Pelayanan yang baik ditunjukkan dengan adanya sumber daya manusia dan prasarana serta pelaksanaan yang dimiliki dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat (Riofita, 2018). Pelayanan memiliki 3 jenis yaitu, pelayanan publik, administratif, dan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut pelayanan di kantor kelurahan Sukarame Baru Bandar Lampung termasuk ke dalam kategori pelayanan administratif dan jasa. Secara empirik bahwa kinerja aparat pada kelurahan Sukarame Baru Kota Bandar Lampung, dalam memberikan pelayanan, terkadang secara sepihak memaksakan standar nilai atau norma pelayanan, seperti ketika menawarkan pelayanan yang hanya didasarkan pada prinsip-prinsip operasional, sehingga aparat birokrasi memiliki komitmen yang lemah untuk bertanggung jawab kepada pihak yang dilayani. Kondisi lainnya yaitu kedisiplinan pegawai dalam melakukan tugas-tugas di kantor masih relatif kurang, hal tersebut terlihat dari laporan bulanan pada tabel 1 bahwa pada bulan Januari 2021 terdapat 10 orang yang tidak masuk kerja, pada bulan Pebruari 2021 terdapat 7 orang yang tidak masuk kerja, pada bulan Maret 2021 terdapat 8 orang tanpa ada alasan yang jelas atau tanpa keterangan, hal tersebut dapat mengurangi kualitas dan kuantitas kerja dan pada akhirnya dapat menurunkan kinerja pegawai secara keseluruhan.

Tabel 1. Data Kehadiran Pegawai

No	Bulan	Jumlah Hari Kerja (Hari)	Jumlah Tidak Hadir (Orang)	Keterangan			Persentase (%)
				Sakit	Izin	Alpa	
1	Januari	20	10	2	6	2	50
2	Pebruari	19	7	1	6	0	37
3	Maret	22	8	3	4	1	36

Sumber: Data Diolah, 2022

Hal tersebut menggambarkan tidak optimalnya kinerja pegawai, dan sejauh ini belum ada perbaikan yang artinya dalam peningkatan efektivitas kerja pegawai, apalagi dengan adanya kebijakan baru yang memberikan batasan-batasan tentang pelayanan terhadap masyarakat pada masa pandemi dapat mengakibatkan penilaian tentang pelayanan masyarakat tidak optimal. Dengan masalah yang ada kita harus mampu menangani masalah-masalah tersebut, yaitu dengan bagaimana menciptakan model penyediaan layanan yang dapat membuka pintu untuk menyelesaikan berbagai masalah yang kita hadapi. Masalah yang ada tidak akan selesai dengan sendirinya tetapi harus ada upaya bersama untuk menyelesaikannya. Kemampuan untuk bertindak secara rasional dalam kinerja layanan publik pemerintah memungkinkan seseorang untuk bersaing dengan kompetitif. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa organisasi layanan publik tetap relevan, berkinerja baik, dan dapat merespons berbagai kesulitan baru yang muncul dalam lingkungan yang terus berubah.

Berdasarkan fenomena yang terjadi maka akan dilakukan penelitian dengan judul Analisis Pemberdayaan dan Penilaian Kinerja Pegawai Kelurahan Sukarame Baru dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat pada Masa Pandemi Covid 19.

Tinjauan Pustaka

a. Pemberdayaan

Pemberdayaan merupakan keterlibatan karyawan yang signifikan (bermakna) dalam meningkatkan kinerja karyawan (Anuraga *et al.*, 2017). Pemberdayaan memberikan kebebasan kepada karyawan untuk merencanakan, mengelola, dan memutuskan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya tanpa perlu izin eksplisit dari atasan. Berbeda dengan pendapat Prastiti & Lestari (2022) yang mengemukakan bahwa pemberdayaan merupakan upaya untuk meningkatkan pengembangan kapasitas, pengetahuan, keterampilan, dan kontrol diri seseorang atau kelompok agar dapat berpartisipasi aktif dalam menyelesaikan masalah dan meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Dengan kata lain pemberdayaan adalah memungkinkan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Tujuan dari proses pemberdayaan karyawan adalah untuk mengembangkan sumber daya manusia organisasi dengan memberikan kesempatan kepada para pekerja untuk melaksanakan tugas-tugas pokok dan fungsi organisasi (Noor, 2011). Tugas yang diberikan secara merata kepada para pegawai harus terus mendapatkan pemberdayaan yang sama. Dalam konteks pegawai, pemberdayaan mengacu pada kapasitas seseorang untuk mendorong keberdayaan karyawan di dalam organisasi tertentu. Para pegawai akan melaksanakan tugas dan fungsinya secara efektif dan efisien apabila didukung oleh peralatan yang kompeten sesuai dengan bidang tugasnya dan menunjukkan profesionalisme (Rambe *et al.*, 2016).

Sebuah organisasi dengan tingkat pemberdayaan yang tinggi tidak diragukan lagi akan memiliki mayoritas anggota yang kuat, berpendidikan, dan dalam keadaan fisik dan mental yang baik. Menurut Lumbantobing (2021), pemberdayaan karyawan adalah komponen fundamental yang memungkinkan perusahaan untuk berkembang, berkembang secara dinamis, dan maju. Hal ini memiliki arti bahwa pekerja yang kompeten adalah komponen untuk memiliki organisasi yang tangguh.

Dalam konteks ini, upaya pemberdayaan karyawan harus dimulai dengan menumbuhkan lingkungan yang memungkinkan dapat mengembangkan potensi karyawan. Dan hal ini menyadari bahwa setiap individu memiliki potensi yang dapat dikembangkan artinya tidak ada pegawai yang tidak bisa mengembangkan potensinya karena jika demikian hal ini dapat punah. Dengan demikian pemberdayaan secara umum adalah upaya pengembangan potensi diri dengan mendorong, memotivasi dan memberikan kesadaran akan potensi yang dimiliki.

b. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan praktik menilai kinerja karyawan di tempat kerja. Menurut Rani & Mayasari (2015), penilaian kinerja adalah proses menentukan seberapa baik karyawan melaksanakan tugas-tugasnya dan kemudian menginformasikan pengetahuan tersebut. Tujuan utama dari penilaian kinerja adalah untuk meningkatkan kinerja setiap karyawan, yang kemudian akan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan

(Pratama & Sukarno, 2021). Komentar yang baik dapat memberikan kemudahan karyawan apa yang perlu ditingkatkan untuk menjadi lebih produktif dan juga menunjukkan bahwa karyawan dihargai atas upaya yang telah dilakukan. Agar pekerja dapat berkinerja lebih baik, manajer harus mengetahui apa yang harus ditingkatkan dalam pekerjaan mereka kinerja karyawan akan meningkat.

Menurut Salim *et al.*, (2016), kinerja adalah sifat dan kualitas pekerjaan yang digambarkan melalui riwayat kerja individu dengan kriteria pengembangan diri, kerja sama tim, komunikasi, jumlah barang yang diproduksi, keputusan yang diambil, kecelakaan kerja, ketidakhadiran tanpa izin, dan kesalahan dari waktu ke waktu. Yang menjadi dasar untuk evaluasi kinerja yaitu tugas dan tanggung jawab harian yang diberikan kepada karyawan dan dimaksudkan untuk diselesaikan sesuai dengan kemampuan setiap individu (Sugiarto *et al.*, 2020). Prawirosentono (2009), mengemukakan 4 indikator dalam mengukur kinerja yaitu:

1. Efektivitas: suatu keadaan yang menunjukkan hasil atau tercapainya tujuan yang diinginkan. Seseorang dikatakan efektif apabila melakukan suatu tindakan dengan tujuan yang jelas, terencana, dan hasil yang diinginkan.
2. Otoritas dan tanggung jawab: kemampuan seorang karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab dan pekerjaan yang telah dipercayakan dengan efektif dan tepat waktu, serta kesediaan untuk menerima risiko yang terjadi.
3. Disiplin: suatu keadaan tertib dimana karyawan mematuhi peraturan yang telah ditetapkan.
4. Inisiatif: kemampuan untuk berpikir kritis dan kreatif dengan membuat rencana tindakan yang mendukung tujuan suatu organisasi.

Selain mengevaluasi penilaian kerja, hal yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan memberikan penghargaan kepada karyawan yang berhasil dan menghukum pegawai yang melanggar peraturan (Pratama & Sukarno, 2021). Penghargaan yang diberikan bermacam-macam salah satunya adalah bonus, penghargaan tersebut diharapkan dapat memberikan kepuasan terhadap para karyawan. Sedangkan hukuman yang dimaksud adalah metode pengendalian perilaku secara umum, dalam situasi ini hukuman diberikan ketika individu yang bersangkutan menunjukkan perilaku atau sikap yang tidak diharapkan, atau ketika individu tersebut tidak menjawab atau menunjukkan perilaku yang tidak diharapkan (Suparmi & Septiawan, 2019). Penilaian kerja dapat memberikan umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi karyawan untuk memperbaiki kinerja yang buruk atau menghindari kinerja yang buruk. Hal ini berkaitan dengan bagaimana keadilan dilihat oleh karyawan sehubungan dengan sistem evaluasi kinerja dalam konteks ini (Rani & Mayasari, 2015).

c. Pelayanan Masyarakat

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri. Pelayanan masyarakat mengacu pada berbagai inisiatif dan tugas yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga-lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat umum (Rorong, 2020). Tujuan dalam layanan

masyarakat adalah meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat yang memadai (Pundenswari, 2017). Penyedia layanan harus menjunjung tinggi kualitas layanan yang melampaui para pesaing dan melebihi ekspektasi konsumen. Penyedia layanan juga perlu mengetahui apa saja kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap barang dan jasa yang disediakan (Rohaeni & Marwa, 2018).

Menurut Laoli & Ndraha (2022), layanan yang baik adalah layanan yang mengenali kebutuhan dan kepuasan mereka yang menerimanya serta ramah, adil, cepat, dan dilakukan dengan etika yang baik. Berbedar dengan pendapat Penyampaian layanan publik yang tidak berkualitas oleh pejabat pemerintah telah merusak reputasi pemerintah di masyarakat, beberapa masyarakat pernah mengeluh dan tidak puas dengan layanan yang diberikan (Mardiyanto & Ismowati, 2018). Menurut Rinaldi (2012), dengan adanya pelayanan yang baik dan sesuai maka masyarakat akan merasa puas dan senang akan layanan yang diberikan. Sebaliknya, apabila pelayanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan masyarakat pun merasa tidak puas. Kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan disebut sebagai kualitas atau mutu pelayanan. Dan inti dari pelayanan publik adalah memberikan pelayanan masyarakat yang prima, yang merupakan perwujudan dari tugas yang dimiliki oleh pegawai pemerintah dalam kapasitasnya sebagai abdi masyarakat (Mardiyanto & Ismowati, 2018).

Secara umum, ada beberapa aspek layanan yang dapat memengaruhi seberapa puas masyarakat dan seberapa baik kinerja karyawan dalam pekerjaan yang diemban. Menurut Tjiptono & Anastasia (2003), terdapat 5 aspek pelayanan, yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Layanan harus memenuhi beberapa kriteria, antara lain: kesederhanaan yang artinya (metode layanan tidak rumit, mudah dipahami, dan mudah diterapkan), kejelasan, kepastian waktu, ketepatan, keamanan, dan tanggung jawab akses yang mudah, rasa hormat, kesopanan, dan keramahan Kenyamanan.

Aspek Pendukung dan Penghambat Pemberdayaan

Aspek Pendukung

Terdapat aspek pendukung dalam pemberdayaan dan penilaian kerja pegawai pada Kelurahan Sukarame Baru dalam meningkatkan pelayanan masyarakat pada masa pandemik Covid-19 yaitu sebagai berikut:

- a. Adanya pegawai yang selalu siap dalam memberikan pelayanan, sehingga setiap masyarakat yang kendak mengurus surat atau mencari informasi pada kantor Kelurahan Sukarame Baru, dapat dilayani oleh pegawai dengan baik, walaupun pelayanannya hanya dilakukan melalui system offline.
- b. Adanya stuktur organisasi dan aturan yang mengatur tentang tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai, sehingga pegawai selalu melaksanakan tugas-tugas yang telah dibebankan kepada mereka, walaupun dalam pemberdayaan pegawai belum optimal.

Aspek Penghambat

Adapun aspek-aspek penghambat pemberdayaan dan penilaian kinerja pegawai Kelurahan Sukarame Baru dalam meningkatkan pelayanan masyarakat pada masa pandemik Covid-19 yaitu sebagai berikut:

- a. Sumber daya manusia, kurangnya pegawai pada Kelurahan Sukarame Baru yang menguasai teknologi dalam meningkatkan pelayanan masyarakat secara on line, pada masa pandemik Covid-19, sehingga pegawai pada umumnya masih memberikan pelayanan secara off line yang dapat mengurangi kuantitas pelayanan kepada masyarakat.
- b. Fasilitas kerja yang relatif kurang seperti komuter, dan fasilitas internet yang belum tersedia sehingga belum dapat memberikan pelayanan secara online, kemudian Kelurahan Sukarame Baru belum dapat menyiapkan informasi dan pelayanan kepada masyarakat secara on line pada saat pandemic Covid-19.
- c. Belum optimalnya pemberdayaan pegawai dalam memberikan pelayanan secara kepada masyarakat, hal ini karena keterbatasan kemampuan pegawai, sehingga tidak semua pegawai yang ada dapat diberi tugas secara optimal dalam memberikan pelayanan, hal ini dapat mengurangi kualitas kinerja pegawai yang dampaknya belum optimalnya kinerja organisasi Kelurahan Sukarame Baru.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif deskriptif. Menurut Anggito & Setiawan (2018), metode penelitian kualitatif merupakan teknik penelitian yang dikenal sebagai metode mengeksplorasi ide-ide teoritis dan positifis yang diterapkan untuk mempelajari keadaan objek alamiah. Pengumpulan data dilakukan secara langsung di kelurahan Sukarame Baru dengan teknik wawancara dan observasi. Berdasarkan masalah penelitian yang dikemukakan yaitu sebagaimana menganalisis pemberdayaan dan penilaian kinerja pegawai kelurahan Sukarame Baru dalam meningkatkan pelayanan masyarakat pada masa pandemi.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, maka ditemukan hasil bahwa dalam rangka pemberdayaan dan penilaian kinerja pegawai kelurahan Sukarame Baru dalam meningkatkan pelayanan masyarakat pada masa pandemi covid 19 yaitu:

1. Program pelayanan masyarakat di kantor kelurahan merupakan salah satu komponen penting dalam manajemen pemerintah daerah. Kantor kelurahan adalah suatu instansi pemerintahan di bawah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat setempat. Beberapa hal yang dapat dilakukan di kantor kelurahan dalam melakukan pelayanan masyarakat, yaitu pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan perizinan, pelayanan kesejahteraan sosial, pemberian informasi, penanganan pengaduan, pemeliharaan infrastruktur, pemilihan umum, dan koordinasi dengan pemerintah desa. Sangat penting untuk diingat bahwa pelayanan masyarakat yang diberikan oleh kantor kelurahan harus dilakukan secara profesional, terbuka, dan beretika. Dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, pemerintah daerah harus terus meningkatkan efektivitas, kegunaan, dan kualitas layanan ini.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan wawancara di lapangan mendapatkan hasil bahwa Kantor kelurahan Sukarame baru tetap memberikan pelayanan pada masyarakat secara tatap muka (*offline*) sama seperti sebelum adanya pandemi COVID-19.

2. Banyak instansi pemerintah, terutama kantor kelurahan, melakukan perubahan dalam menyediakan layanan publik sebagai akibat dari wabah COVID-19. Pemerintah dan berbagai lembaga publik di seluruh dunia telah mengambil tindakan untuk menjamin kelangsungan layanan masyarakat dengan tetap mengutamakan kesehatan dan keselamatan warga. Beberapa cara yang dilakukan dalam pelayanan masyarakat di kantor kelurahan selama pandemic COVID-19, yaitu pelayanan online, pengurangan jam kerja atau jumlah pengunjung, penerapan protokol Kesehatan, pelayanan informasi COVID-19, penggunaan teknologi, peningkatan kebersihan dan disinfeksi, pemantauan atau perubahan kebijakan, dan pelayanan darurat. Perlu diingat bahwa kegiatan pelayanan masyarakat selama pandemi bersifat dinamis dan dapat berubah sesuai dengan konteks lokal dan nasional. Tujuan utamanya adalah untuk menjaga kesehatan dan keselamatan masyarakat dengan tetap memberikan layanan yang diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan di lapangan mendapatkan hasil bahwa, selama pandemi COVID-19 pegawai bekerja seperti biasa, tidak ada perubahan jam kerja dan tidak ada pemberlakuan sistem pembagian waktu (*shift*).

3. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab utama pegawai di berbagai instansi, termasuk kantor kelurahan, perlu diubah selama pandemi COVID-19 agar dapat terus beroperasi secara efektif dan sesuai dengan pedoman kesehatan yang berlaku. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi pegawai selama masa pandemi yaitu, pelayanan masyarakat online, pengaturan kerja jarak jauh, pemantauan kesehatan pegawai, komunikasi yang aktif, penilaian kinerja yang adil, keamanan data dan privasi.

Memahami bahwa kondisi pandemi bersifat dinamis dan bahwa perencanaan serta adaptasi harus terus diperbarui untuk menyesuaikan dengan perkembangan terkini sangatlah penting. Selain menjaga kesehatan dan keselamatan semua orang yang terlibat, pelayanan kepada masyarakat harus terus menjadi prioritas utama.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa di kantor kelurahan Sukarame Baru pegawai telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang diberikan dilihat dari dimensi, yaitu:

- (a) Efektivitas; bahwa pegawai sudah menyelesaikan tugas yang diberikan namun belum sepenuhnya efektif karena masih terbatasnya kemampuan yang dimiliki.
- (b) Otoritas dan tanggung jawab; kepala satker sudah mendelegasikan dan mendistribusikan pekerjaan dan pegawai sudah melaksanakan tugasnya.
- (c) Disiplin; pada umumnya pegawai sudah disiplin dalam melaksanakan tugas, namun belum disiplin waktu masuk dan pulang kantor.
- (d) Inisiatif; pada umumnya pegawai belum berinisiatif untuk melaksanakan tugas-tugasnya tanpa adanya perintah atau arahan dari pimpinan belum muncul kreatifitas dan

inisiatif terutama untuk hal-hal yang baru sehingga kebanyakan hanya menunggu arahan dan perintah dari pimpinan.

4. Agar kantor kelurahan dapat beroperasi dengan baik dan efisien, kinerja dan disiplin pegawai merupakan faktor yang sangat penting. Peningkatan kinerja dan disiplin pegawai di kantor kelurahan menjadi hal yang sulit dilakukan selama pandemi COVID-19. Pandemi telah mengubah prosedur kerja, membuat protokol kesehatan terpaksa diperbarui, dan mengubah cara layanan masyarakat diberikan. Beberapa strategi yang dapat membantu meningkatkan disiplin dan kinerja pegawai di kantor kecamatan selama masa pandemi yaitu, komunikasi yang jelas, pengaturan kerja fleksibel, kolaborasi tim, pemberian sumber daya dan peralatan, pelatihan penggunaan teknologi, pengukuran kinerja dan penilaian, penghargaan dan motivasi, penerapan protokol kesehatan, dan pemberian informasi yang akurat. Perlu adanya kesadaran menyeluruh akan kesulitan yang dihadapi dan membuat perubahan yang diperlukan dalam pengelolaan dan pengembangan budaya kerja untuk meningkatkan kinerja dan disiplin pegawai di kantor kelurahan selama masa pandemi. Salah satu cara untuk meraih keberhasilan adalah tetap berhubungan dengan para pegawai, memperhatikan masukan dari pegawai, dan siap untuk melakukan penyesuaian apabila terjadi perubahan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di kantor Kelurahan Sukarame Baru mendapatkan hasil bahwa adanya upaya yang sudah dilakukan oleh pimpinan dalam meningkatkan disiplin dan kinerja pegawai yaitu dengan memberikan teguran secara lisan bagi pegawai yang kinerja dan disiplinnya kurang baik.

Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yaitu:

1. Untuk melaksanakan pelayanan Masyarakat secara online pada masa pandemic covid 19 perlu didukung dengan SDM, sarana dan prasarana serta fasilitas kantor yang memadai.
2. Adanya pegawai yang selalu siap dalam memberikan pelayanan pada Masyarakat.
3. Masih adanya keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan.
4. Masih adanya pegawai yang belum disiplin waktu masuk dan pulang kantor.

Daftar Pustaka

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jejak Publisher.
- Anuraga, I. P. M., Sintaasih, D. K., & Riana, I. G. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Dan Pemberdayaan Terhadap Motivasi Dan Kinerja Pegawai. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 9, 3291.
- Laoli, E. S., & Ndraha, T. P. (2022). Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 15–20.
- Lumbantobing, A. (2021). Pengaruh Pemberdayaan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Medan Tuntungan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 25–39.
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kota Baru

- Kabupaten Karawang. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 184–197.
- Noor, M. (2011). Pemberdayaan Masyarakat. *CIVIS: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 1(2).
- Pramudyo, A. (2013). Implementasi Manajemen Kepemimpinan Dalam Pencapaian Tujuan Organisasi. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(2).
- Prastiti, S. S. B., & Lestari, N. P. E. (2022). Strategi Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Puskesmas di Era New Normal. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 116–124.
- Pratama, I. W., & Sukarno, G. (2021). Analisis Penilaian Kinerja, Reward, dan Punishment terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. *Jurnal STEI Ekonomi*, 30(02), 20–32.
- Prawirosentono, S. (2009). *Manajemen Produktivitas*. PT Bumi Angkasa.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13–21.
- Rambe, A., Purba, A., & Tarigan, U. (2016). Analisis Pemberdayaan Pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Medan Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 20–30.
- Rani, I. H., & Mayasari, M. (2015a). 172-Article Text-473-1-10-20170314. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3(2), 164–170.
- Rani, I. H., & Mayasari, M. (2015b). Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3(2), 164–170.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 2(1), 22–34.
- Riofita, H. (2018). Analisis Pelayanan Prima dan Kualitas Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau. *JPEKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen Dan Keuangan*, 2(1), 29.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 2(2), 312–318.
- Rorong, M. (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 9(1).
- Salim, A. H., Barusman, T. M., & Haninun, H. (2016). Pengaruh Motivasi Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan, Dan Pariwisata Kabupaten Lampung Utara. *Visionist*, 5(1).
- Sanusi, D., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Pengembangan Sumber Daya Manusia

Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Universitas Puangrimaggalutung Sengkang. *Journal Governance And Politics (JGD)*, 1(2), 95–110.

Sugiarto, M., Ningsih, M., & Hadi, L. (2020). Analisis Model Struktural Hubungan Pelatihan, Pemberdayaan, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 81–92.

Suparmi, S., & Septiawan, V. (2019). Reward Dan Punishment Sebagai Pemicu Kinerja Karyawan Pada PT. Dunia Setia Sandang Asli IV Ungaran. *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 8(1), 51–61.

Tjiptono, F., & Anastasia, D. (2003). *Total Quality Managemen*. Andi Offset.