

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Organisasi publik merupakan sebuah organisasi yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat yang dilayani oleh pemerintah. Dalam pelaksanaan organisasi publik terdapat adanya upaya dalam pencapaian tujuan yang hendak dicapai oleh organisasi yang biasanya tertuang dalam visi dan misi organisasi tersebut. Visi dan misi ini dalam pencapaiannya dilaksanakan oleh individu atau anggota yang berada dalam organisasi tersebut, di mana dalam hal ini merupakan pegawai organisasi publik. Adanya setiap tugas-tugas yang dilaksanakan oleh pegawai organisasi nantinya akan bermuara pada hasil akhir yang dicapai oleh organisasi atau bisa disebut kinerja.

Dalam setiap pelaksanaan aktivitas organisasi, kinerja diambil sebagai sebuah dasar dalam setiap penilaian. Baik dari pandangan individu siapapun dapat dipastikan bahwa hal pertama yang akan masuk dalam pemikiran adalah bagaimana kinerja dari seorang individu ataupun kelompok dari setiap organisasi, terutama organisasi publik yang memang cenderung berkaitan dengan masyarakat dalam kehidupan sehari-harinya. Kinerja sebagai hal yang paling dasar yang paling terlihat dari setiap aktivitas organisasi menjadi penilaian paling penting dalam sebuah organisasi, terutama organisasi publik. Di mana nantinya kinerja ini akan dinilai secara terus menerus untuk menilai perkembangan dari seorang individu ataupun sebuah organisasi.

Kinerja merupakan hasil akhir dari pekerjaan-pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai. Kinerja merupakan hasil kerja dalam suatu organisasi yang telah

dicapai oleh seseorang ataupun sekelompok orang yang di mana sesuai dengan tanggung jawab dari masing-masing anggota dalam rangka upaya dalam mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral etika<sup>1</sup>.

Kinerja merupakan hasil akhir dari pekerjaan yang dilakukan oleh seorang individu atau sekelompok orang dalam satu periode kerja dan capaian apa yang telah berhasil dilaksanakan oleh para pegawai. Di mana kinerja yang dilakukan oleh pegawai sebagai individu nantinya akan berdampak pada kinerja dari organisasi publik itu sendiri. Hal ini dikarenakan awal dari aktivitas ataupun kinerja organisasi ditentukan oleh bagaimana kinerja pegawainya. Penentuan kinerja pegawai ini memiliki dasar-dasar atau faktor-faktor yang mempengaruhinya, di mana terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu terdiri dari efektifitas dan efisiensi, otoritas dan tanggung jawab, disiplin, dan inisiatif<sup>2</sup>. Dari faktor-faktor inilah yang mana nantinya akan memberikan dampak kepada kinerja dari individu yang bermuara pada kinerja organisasi.

Kinerja individu atau pegawai yang ada di organisasi akan bermuara pada adanya hasil kinerja dari perspektif kinerja organisasi. Di mana salah satu hasil dari kinerja organisasi yang dapat terlihat adalah dari adanya prestasi-prestasi yang dicapai oleh organisasi baik secara individu pegawai ataupun secara lingkup lingkungan organisasi.

---

<sup>1</sup> Abdul Kadir and Kumara Efrianti, "Pengaruh Kemampuan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan Puruk Cahu Kecamatan Murung Kabupaten Murung Raya," *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan* 2, no. 2 (2018): 86–94.

<sup>2</sup> Imelda Andayani and Satria Tirtayasa, "Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai," *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 2, no. 1 (2019): 45–54.

Prestasi kerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan yang dilihat secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya<sup>3</sup>. Prestasi kerja merupakan capaian-capaian kerja dilihat dari kualitas dan kuantitas kerja yang dilakukan oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan pembagian kerja dan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dan telah diakui oleh pihak lainnya.

Dalam kajian-kajian pustaka yang ditemukan oleh peneliti, ditemukan bahwa beberapa penelitian lebih menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, yaitu dengan membandingkan dua atau lebih variabel yang ada untuk diteliti. Contohnya yaitu penelitian oleh Oktariansyah dan Benny Usman yang berjudul Pengaruh Insentif Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Tanah Mas Banyuasin<sup>4</sup>. Di mana penelitian tersebut menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif yang membandingkan antara prestasi kerja pegawai dengan insentif. Hasil penelitian tersebut yaitu variabel yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan nilai signifikan  $0,006 < 0,05$  Ho yang berbunyi bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara insentif dengan prestasi kerja pegawai pada Kantor Kelurahan Tanah Mas Banyuasin tersebut. Kemudian terdapat juga penelitian yang berjudul Pengaruh Kemampuan dan Loyalitas Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Kebon

---

<sup>3</sup> Imron and Suhardi, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kerjasama Tim, Dan Budaya Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Dan Dampaknya Kepada Kinerja Pegawai," *JEM: Jurnal Ekonomi dan Manajemen STIE Pertiba Pangkalpinang* 5, no. 1 (2019): 64–83.

<sup>4</sup> Benny; Oktariansyah Usman, "Pengaruh Insentif Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Tanah Mas Banyuasin," *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 17, no. 4 (2020): 367.

Bawang Di Jakarta Utara yang diteliti oleh Hendra Wijayanto dan Suhendar<sup>5</sup>. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif juga dengan membandingkan kemampuan dan loyalitas kerja dengan prestasi kerja pegawai. Di mana hasil penelitian tersebut menghasilkan  $F_{hitung}$  sebesar 11.494 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  pada tingkat signifikan 95% sebesar 3,15 yang dapat dikatakan bahwa kemampuan kerja dan loyalitas kerja secara bersama sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai.

Dari dua penelitian sebelumnya, ditemukan bahwa pengkajian kinerja untuk prestasi kerja lebih diteliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan membandingkan beberapa variabel. Masih sedikit penelitian-penelitian yang menganalisis kinerja yang menghasilkan prestasi kerja baik organisasi ataupun individu. Salah satu penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan oleh Alfian Helmi yang berjudul Kinerja Guru Dalam Meningkatkan Prestasi Siswa Pada SMP Negeri 2 Babahrot Aceh Barat Daya<sup>6</sup>. Penelitian ini membahas kinerja dalam meningkatkan prestasi namun untuk objek penelitiannya berfokus pada siswa di SMP Negeri 2 Babahrot Aceh Barat Daya. Di mana hasil penelitian tersebut menemukan bahwa kinerja guru pada SMP N 2 Babahrot Aceh Barat Daya dalam proses belajar dikategorikan kurang baik karena kurangnya binaan dan arahan dari pihak terkait serta tidak memadainya sarana dan prasarana yang mendukung proses belajar mengajar (PMB).

---

<sup>5</sup> Hendra; Suhendar Wijayanto, "Pengaruh Kemampuan Dan Loyalitas Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Kebon Bawang Di Jakarta Utara," *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)* 2, no. 2 (2016).

<sup>6</sup> Alfian Helmi, "Kinerja Guru Dalam Meningkatkan Prestasi Siswa Pada Smp Negeri 2 Babahrot Aceh Barat Daya," *Jurnal Administrasi Pendidikan : Program Pascasarjana Unsyiah* 3, no. 1 (2015): 1–12.

Dari beberapa penelitian yang sudah dipaparkan sebelumnya, serta dengan masih sedikitnya penelitian tentang kinerja yang menghasilkan prestasi kerja dilihat secara pendekatan kualitatif, hal inilah yang melatarbelakangi peneliti untuk mengambil topik pembahasan tentang kinerja dalam mencapai prestasi organisasi ini. Pengambilan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif pada penelitian ini digunakan dengan dasar ingin menjabarkan secara lebih mendalam terkait fenomena yang dikaji dalam penelitian ini. Kemudian, adanya fenomena di lapangan bahwa masih ada masyarakat yang merasa pelayanan pemerintah buruk terutama pada tingkat pemerintahan paling bawah yaitu kelurahan, membuat peneliti tertarik untuk mengambil objek penelitian di lingkungan kelurahan. Saat peneliti melakukan analisis dan mencari kelurahan mana yang akan diteliti, peneliti menemukan berita pada sebuah laman berita *online* bahwa Kelurahan Campago Guguk Bulek Kota Bukittinggi mendapat prestasi sebagai kelurahan terbaik di Kota Bukittinggi pada Tahun 2021. Setelah melakukan observasi awal, peneliti menemukan bahwa proses pelayanan di Kelurahan Campago Guguk Bulek sendiri tergolong lumayan cepat. Kemudian, adanya periode 2021 yang memasuki 2022 membuat adanya penilaian baru yang akan dilakukan oleh tim penilai kelurahan berprestasi di Kota Bukittinggi. Hal ini memunculkan ide yang melatarbelakangi peneliti untuk membuat judul “Kinerja Kelurahan Campago Guguk Bulek dalam Menggapai Prestasi Sebagai Kelurahan Terbaik di Kota Bukittinggi”.

Dijelaskan sebelumnya bahwa adanya berita prestasi Kelurahan Campago Guguk Bulek ditemukan di laman berita *online*, di mana dalam laman [Metrokini.com](http://Metrokini.com), yang ditulis pada Hari Kamis, Tanggal 24 Juni 2021,

Kelurahan Campago Guguk Bulek memperoleh prestasi sebagai kelurahan terbaik di Kota Bukittinggi pada Tahun 2021.

### Gambar 1.1. Berita Prestasi Kelurahan Campago Guguk Bulek



*Sumber: metrokini.com, 2022*

Dijelaskan dalam berita tersebut bahwa Kelurahan Campago Guguk Bulek mendapat prestasi sebagai kelurahan terbaik di Kota Bukittinggi pada Tahun 2021 didasarkan atas terpenuhinya indikator penilaian serta berdasar pada Permendagri Nomor 81 Tahun 2015. Berdasarkan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2015 Tentang Evaluasi Perkembangan Desa dan Kelurahan, memaparkan bahwa terdapat tiga dasar penilaian dari penentuan sebuah kelurahan/desa layak mendapatkan prestasi. Tiga dasar penilaian tersebut yaitu terkait pada bidang pemerintahan desa dan kelurahan, bidang kewilayahan desa dan kelurahan, serta bidang kemasyarakatan desa dan kelurahan<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2015 Tentang Evaluasi Perkembangan Desa Dan Kelurahan," 2015.



Dipaparkan pada pasal 8 Permendagri Nomor 81 Tahun 2015 bahwa setiap bidang evaluasi atau penilaian memiliki beberapa indikator yang menjadi aspek-aspek penilaian. Bidang pertama yaitu pemerintahan desa dan kelurahan, meliputi aspek: pemerintahan, kinerja, inisiatif dan kreativitas dalam pemberdayaan masyarakat, desa dan kelurahan berbasis teknologi informasi/*E-Government*, dan pelestarian adat dan budaya. Bidang kedua kewilayahan desa dan kelurahan, meliputi aspek: identitas, batas, inovasi, tanggap dan siaga bencana, dan pengaturan investasi. Ketiga, bidang kemasyarakatan desa dan kelurahan, aspeknya meliputi: partisipasi masyarakat, lembaga kemasyarakatan, pemberdayaan kesejahteraan keluarga, keamanan dan ketertiban, pendidikan, instrumen, ekonomi, penanggulangan kemiskinan, dan peningkatan kapasitas masyarakat<sup>8</sup>.

Di mana terpenuhinya indikator dalam Permendagri Nomor 81 Tahun 2015 tersebut didasarkan bahwa dalam penilaiannya kelurahan harus memiliki gedung kantor yang nyaman sehingga dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat mampu dilaksanakan secara maksimal dan masyarakat dapat merasa nyaman. Selain itu, dasar penilaian lainnya yaitu gedung kantor kelurahan sudah didukung juga dengan sarana dan prasarana yang lengkap melalui adanya pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi pelayanan pemerintahannya. Hal ini berdasar pada penilaian terkait bidang pemerintahan desa dan kelurahan yang tercantum pada Permendagri Nomor 81 Tahun 2015 tersebut.

---

<sup>8</sup> Ibid., hlm.9

Dijelaskan, selain sarana dan prasarana layanan, prestasi ini didapatkan juga dari adanya produk unggulan disetiap RW (Rukun Warga) yang dinaungi oleh Kelurahan Campago Guguk Bulek, seperti adanya kampung bordir, kampung sentra makanan ringan dan lainnya. Di mana adanya produk unggulan ini merupakan salah satu penilaian yang berada di bawah penilaian pada bidang kemasyarakatan desa dan kelurahan. Berdasarkan hasil wawancara bersama Sekretaris dari Kelurahan Campago Guguk Bulek mengungkapkan bahwa:

“Upaya Kelurahan Campago Guguk Bulek dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang berada di wilayah kelurahan ini yaitu dengan memberikan masing-masing RW untuk membentuk sebuah produk unggulan yang nantinya akan bermuara kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Di mana pada RW 01 berfokus pada sentra 8nstru RW 02 berfokus pada sentra tanaman hias, RW 03 berfokus pada sentra produk kuliner, RW 04 berfokus pada sentra kerupuk sanjai, RW 05 berfokus pada sentra *Hatinya PKK*, dan RW 06 berfokus pada sentra taman literasi.” (Hasil wawancara dengan Sekretaris Kelurahan Campago Guguk Bulek, Bapak Meida Alqamar, ST pada tanggal 20 Januari 2023).

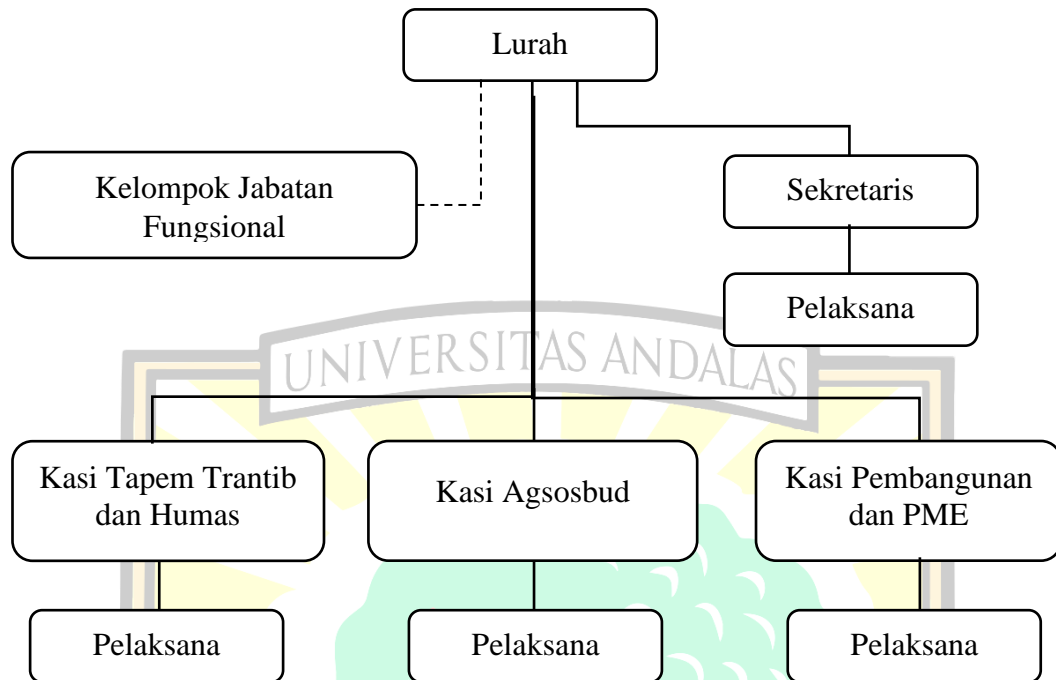
Selain itu, pada Tahun 2021 sendiri masih terdapat adanya kasus Covid-19 yang telah melanda dari awal Tahun 2020. Dalam hal ini pemerintah Kelurahan Campago Guguk Bulek berhasil bekerja sama dengan masyarakat yaitu dengan bentuk adanya penanganan Covid-19 melalui adanya rumah isolasi untuk warga yang terpapar Covid-19 di Kelurahan Campago Guguk Bulek. Rumah isolasi ini berada di RW 06/ RT 04 Kelurahan Campago Guguk Bulek. Rumah isolasi ini tidak semata-mata dibantu oleh pemerintah saja, tetapi dalam pemenuhan kebutuhan warga yang terpapar Covid-19 warga sekitar juga turut bekerja sama membantu pemenuhannya seperti pasokan makanan dan lainnya.



Berdasarkan Permendagri No. 81 Tahun 2015 tentang Evaluasi Perkembangan Desa dan Kelurahan tersebut, kinerja menjadi salah satu indikator penilaian yang berkaitan pada bidang pemerintahan. Di mana kinerja ini akan dikaji melalui adanya teori yang akan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini. Secara teoritis, teori yang akan digunakan dalam penjabaran kinerja ini akan menggunakan teori dari Soesilo pada Tahun 2000 yang menjelaskan terdapat adanya lima indikator yang memberikan pengaruh terhadap kinerja organisasi. Lima indikator tersebut mencakup struktur organisasi, kebijakan pengelola, sumber daya manusia, sistem informasi manajemen, dan sarana dan prasarana.

Setelah didapatkannya Kelurahan Campago Guguk Bulek sebagai kelurahan berprestasi di Kota Bukittinggi, kinerja yang sudah ada tidak dapat dibiarkan menurun begitu saja. Hal ini mendasari Kelurahan Campago Guguk Bulek untuk terus memberikan kinerja yang baik dengan berupaya untuk dapat menjadi kelurahan berprestasi pada periode selanjutnya kembali. Jika dikaji dari struktur organisasi, pada Tahun 2021 ke 2022 tidak ada perubahan yang signifikan. Di mana struktur organisasi yang ada di Kelurahan Campago Guguk Bulek masih sama yaitu dengan adanya *Top-Down* yang masih sama.

### Bagan 1.1. Struktur Organisasi Kelurahan Campago Guguk Bulek



*Sumber: Olahan Peneliti, 2023*

Dilihat dari struktur organisasi di atas dapat dilihat bahwa Kelurahan Campago Guguk Bulek dipimpin oleh lurah dengan adanya bantuan dari sekretaris dan pelaksana sekretaris. Kemudian garis putus-putus mengartikan bahwa adanya kelompok jabatan fungsional yang nantinya langsung bertanggung jawab dengan lurah. Kemudian dari lurah turun ke kasi-kasi yang ada seperti kasi tapem trantib dan humas, kasi agsosbud dan kasi pembangunan dan PME. Di mana tiap-tiap kasi ini memiliki pelaksana masing-masingnya. Dari struktur organisasi tersebut dapat dikaji juga bahwa setiap kasi saling terhubung dan memerlukan komunikasi dan koordinasi untuk pelaksanaan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan observasi awal di lapangan, ditemukan bahwa struktur organisasi ini berjalan sebagaimana mestinya, di mana setiap kasi yang ada di

Kelurahan Campago Guguk Bulek saling berkoordinasi dan melaksanakan tugas yang nantinya langsung disetujui dan diverifikasi oleh lurah. Kemudian sekretaris juga selalu diikutsertakan dalam pelaksanaan tugas dari lurah yang nantinya dibantu oleh pelaksana sekretaris. Namun, dalam temuan awal ditemukan bahwa pelaksana dari setiap kasi mengalami kekosongan jabatan, yang mana ini berdampak pada sumber daya manusia yang ada di Kelurahan Campago Guguk Bulek.

Sumber daya manusia menjadi salah satu aspek yang sangat penting dan harus ada di setiap organisasi. Terutama di organisasi publik yang sangat mementingkan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai yang dilayani. Di Kelurahan Campago Guguk Bulek sendiri, jumlah pegawai berjumlah 8 yang sudah mencakup lurah, sekretaris dan pelaksananya, kasi tapem trantib dan humas, kasi agsosbud dan kasi pembangunan dan PME. Berdasarkan temuan awal peneliti dilapangan, ditemukan bahwa setiap staf yang ada di Kelurahan Campago Guguk Bulek melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik. Di mana setiap tugas dan tanggung jawab yang telah diamanahkan kepada staf dilaksanakan sesuai dengan tenggat waktu yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dengan setiap kasi di Kelurahan Campago Guguk Bulek, peneliti secara ringkas menyimpulkan terkait tugas dan fungsi dari setiap bagian yaitu: lurah sebagai pemimpin dari Kelurahan Campago Guguk Bulek memiliki tugas untuk mengkoordinir, mengawasi, dan memberikan arahan kepada bawahannya terkait pencapaian tujuan dari organisasi yang tertuang pada visi dan misi Kelurahan Campago Guguk Bulek.

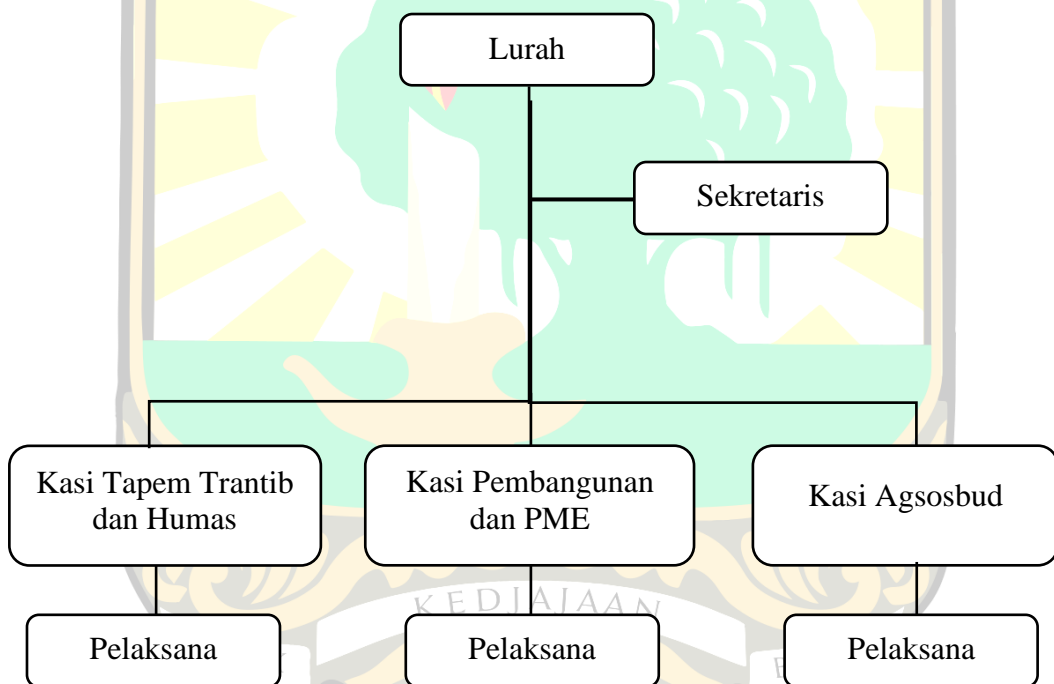
Kemudian sekretaris dan pelaksana bertugas untuk melaksanakan setiap administrasi yang nantinya berkoordinasi dengan lurah. Kemudian, kepala seksi Pemerintahan, Ketentraman, Ketertiban Umum dan Hubungan Masyarakat memiliki tanggung jawab segala sesuatu urusan yang berkaitan dengan pemerintahan. Hal ini berkaitan dengan urusan pertanahan seperti sertifikat tanah, PBB (Pajak Bumi dan Bangunan), dan lainnya, kemudian adanya hal-hal mengenai RT dan RW dalam hal tugas dan jabatan merupakan tugas dari kepala seksi ini.

Kepala Seksi Pembangunan dan PME, memiliki tugas dan tanggung jawab dalam hal pembangunan serta pemberdayaan. Di mana dalam hal ini kepala seksi pembangunan dan PME memiliki wewenang dalam hal organisasi masyarakat PKK. Setiap hal yang menyangkut program PKK diwewenangkan kepada kasi ini, seperti adanya program sekolah keluarga yang berkaitan dengan ilmu keluarga bagi perempuan yang sudah berumah tangga di wilayah Campago Guguk Bulek. Selain itu, kesejahteraan masyarakat yang berkaitan dengan pertumbuhan diri juga menjadi tanggung jawab kepala seksi ini, seperti contohnya program cegah *stunting*.

Terakhir, Kepala Seksi Agama, Sosial dan Budaya, memiliki tanggung jawab setiap hal yang berkaitan dengan keagamaan, kehidupan sosial serta peningkatan budaya di wilayah Kelurahan Campago Guguk Bulek. Seperti contohnya dalam hal keagamaan berkaitan dengan adanya kerja sama dengan pihak KUA dalam hal pembuatan surat keterangan rekomendasi nikah dari kelurahan. Kemudian dari segi sosial berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat seperti masyarakat kurang ataupun tidak mampu. Di mana dalam

hal ini seksi ini bekerja sama dengan pihak Dinas Sosial Kota Bukittinggi untuk mendata dan membantu masyarakat yang perekonomiannya kurang mampu ataupun tidak mampu. Selain itu juga bekerja sama dengan Baznas dalam hal bantuan sosial dari segi keagamaan. Kemudian, dalam hal budaya berkaitan dengan peningkatan budaya di mana dalam hal ini seksi agsosbud memegang tanggung jawab dalam organisasi masyarakat karang taruna. Di mana karang taruna tidak hanya berkaitan dengan peningkatan budaya, tetapi juga bidang lain seperti agama serta sosial masyarakat.

**Bagan 1.2. Struktur Kelurahan Kubu Gulai Bancah**



Sumber: *Laporan Tahunan Penyelenggaraan Tugas-Tugas Pemerintahan di Kelurahan Kubu Gulai Bancah Tahun 2020, (2023)*

Jika dibandingkan dengan Kelurahan Kubu Gulai Bancah yang menjadi pesaing di tahun 2022, di tahun 2019 hingga 2021 sendiri hampir sama kondisinya dengan Kelurahan Campago Guguk Bulek. Di mana Kelurahan Kubu Gulai Bancah memiliki struktur organisasi yang hampir sama dengan

Kelurahan Campago Guguk Bulek, namun yang membedakan yaitu Kelurahan Kubu Gulai Banchah tidak memiliki pelaksana sekretaris untuk membantu sekretaris dalam pelaksanaan tugasnya. Jika dijabarkan berdasarkan tugasnya, untuk lurah dan sekretaris sendiri di Kelurahan Kubu Gulai Banchah memiliki tugas yang sama dengan kelurahan lainnya yaitu lurah sebagai pemimpin dan sekretaris sebagai pelaksana tugas administrasi yang menghubungkan lurah dengan pegawai. Kemudian untuk bidang-bidang seperti seksi yang ada di Kelurahan Kubu Gulai Banchah memiliki tugas yang sama dengan Kelurahan Campago Guguk Bulek dan kelurahan lainnya.

Adanya pelaksanaan dari struktur organisasi dan sumber daya manusia ini nantinya akan berkaitan dengan kebijakan pengelola yang nantinya akan bermuara pada bagaimana pencapaian tujuan dari organisasi melalui pencapaian visi dan misi dari Kelurahan Campago Guguk Bulek Kota Bukittinggi ini. Jika dijabarkan, dari visi sendiri yaitu “Terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan meningkatkan pembangunan yang lebih maju menuju masyarakat yang sejahtera.” Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa setiap pegawai yang ada di Kelurahan Campago Guguk Bulek selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pegawai selalu berusaha untuk bekerja secara cepat, tepat, dan efisien untuk dapat melayani masyarakat secara lebih baik.

Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris dari Kelurahan Campago Guguk Bulek, mengatakan bahwa:

“Kami selalu berusaha untuk memberikan pelayanan secara cepat. Apapun yang dibutuhkan masyarakat jika memang sesuai tupoksi dari kelurahan, kami akan berusaha untuk membantu secara cepat dan tepat. Sesuai dengan motto kami yaitu santun,



ikhlas, akuntabel dan prima.” (Hasil wawancara dengan Sekretaris Kelurahan Campago Guguk Bulek, Bapak Meida Alqamar, ST pada tanggal 24 Oktober 2022).

Kemudian jika dijabarkan bagian-bagian dari misinya, dapat dilihat bagaimana upaya dari Kelurahan Campago Guguk Bulek untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, sesuai tugasnya yaitu sebagai organisasi publik paling dasar yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Dari misi pertama yaitu “Melaksanakan pelayanan yang *Good Governance* melalui penegakan Pakta Integritas sebagai upaya pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.” Pakta integritas sendiri dibuat dan dilaporkan oleh masing-masing pegawai sebagai bentuk bukti pertanggung jawaban dari setiap transaksi ataupun permintaan dana ataupun barang dari organisasi yang lebih tinggi, seperti walikota. Pegawai secara rutin melaporkan setiap transaksi yang dilakukan selama pelaksanaan tugas. Berdasarkan wawancara dengan Pelaksana Sekretaris Kelurahan Campago Guguk Bulek, yaitu:

“Kami secara rutin membuat laporan berupa pakta integritas sebagai bentuk pelaporan pertanggung jawaban setiap peminjaman, transaksi ataupun permintaan barang atau dana dari atas. Seperti contohnya motor sebagai transportasi yang diberikan sebagai bentuk bantuan transportasi dari walikota untuk membantu mobilitas selalu dilaporkan terkait siapa yang bertanggung jawab atas barang tersebut jika terjadi permasalahan.” (Hasil wawancara dengan Ibu Nilla Efianti selaku Pelaksana Sekretaris Kelurahan Campago Guguk Bulek pada tanggal 3 November 2022, Pukul 10.30 WIB).

Adanya pakta integritas ini merupakan sebuah bukti dari Kelurahan Campago Guguk Bulek sebagai sebuah organisasi yang paling dekat dengan masyarakat dan memberikan contoh bahwa tidak ada korupsi, kolusi dan nepotisme yang berkembang di lingkungan Kelurahan Campago Guguk Bulek.

Maka dari itu pakta integritas sebagai misi pertama dari Kelurahan Campago Guguk Bulek membuktikan bahwa Kelurahan Campago Guguk Bulek berupaya untuk memberikan kepercayaan kepada masyarakat bahwa tidak terdapat korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam setiap pelayanan yang diberikan.

Misi kedua yaitu “Meningkatkan pelayanan publik dan mewujudkan inovasi pelayanan publik.” Upaya peningkatan pelayanan publik melalui inovasi ini saat penelitian dilakukan ditemukan bahwa pelayanan publik ditingkatkan dalam bentuk adanya pelengkapan sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Campago Guguk Bulek dalam pemberian pelayanan. Pelayanan kepada publik lebih ditingkatkan kepada adanya ruang pertemuan yang ada di kantor Kelurahan Campago Guguk Bulek sebagai fasilitas untuk menunjang setiap kegiatan yang ingin dan akan dilaksanakan oleh masyarakat sebagai bentuk tambahan pelayanan kepada masyarakat oleh Kelurahan Campago Guguk Bulek.

Misi ketiga yaitu “Melaksanakan penyelenggaraan pembangunan berbasis pada partisipasi masyarakat (partisipatoris).” Di mana dalam pengembangan misi yang ketiga ini tidak hanya dalam pembangunan fisik, tetapi juga dalam pembangunan non fisik seperti kesejahteraan masyarakat. Dalam pembangunan fisik sendiri, masyarakat bisa meminta atau menyarankan kepada kelurahan untuk ingin membangun apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Misalnya merenovasi kembali Gedung serba guna yang berlokasi di belakang lapangan Inkorba. Di mana gedung tersebut digunakan untuk berbagai macam kegiatan seperti gedung baca anak-anak, gedung pertemuan untuk kader puskesmas (Pusat Kesejahteraan Sosial) Kelurahan Campago Guguk

Bulek, dan untuk kegiatan lainnya. Di mana dari penjabaran diatas dapat terlihat bahwa masyarakat dapat secara aktif berpartisipasi dalam hal pembangunan yang ada di lingkungan daerah Kelurahan Campago Guguk Bulek.

Misi keempat yaitu “Meningkatkan pemerataan kesejahteraan masyarakat Kelurahan Campago Guguk Bulek.” Di mana dalam hal ini dalam upaya pemerataan kesejahteraan masyarakat dilakukan berbagai program mulai dari adanya kerjasama dengan Dinas Sosial Kota Bukittinggi dan dengan adanya berbagai program yang dilakukan oleh pihak Kelurahan Campago Guguk Bulek.

Jika dibandingkan dengan Kelurahan Kubu Gulai Bancah yang menjadi salah satu pesaing Kelurahan Campago Guguk Bulek, dalam penelitian ditemukan bahwa antara Kelurahan Campago Guguk Bulek dengan Kelurahan Kubu Gulai Bancah memiliki arah visi dan misi yang sama namun dengan cara dan fokus yang berbeda. Di mana dengan visi dari Kelurahan Kubu Gulai Bancah yaitu **“Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Dilandasi dengan Nilai Agama dan Adat”** memberikan fokus dalam pelayanan kepada masyarakat dengan adanya dasar nilai agama dan adat. Di mana hal ini merupakan salah satu hal yang berbeda dalam fokus pemberian pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kubu Gulai Bancah dengan kelurahan lainnya terutama dalam hal ini adalah Kelurahan Campago Guguk Bulek. Selain itu pelaksanaan visi dan misi dari Kelurahan Kubu Gulai Bancah jika dibandingkan dengan Kelurahan Campago Guguk Bulek dalam rentang waktu Tahun 2019-2020 masih kalah dalam hal kesejahteraan masyarakat

dikarenakan Kelurahan Campago Guguk Bulek yang memiliki keunggulan dalam inovasi peningkatan kesejahteraan kepada masyarakat melalui adanya inovasi “Kampung Sejuta Kreasi”.

Kemudian, dijelaskan bahwa terdapat adanya sistem informasi manajemen yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi dari setiap pegawai yang ada di Kelurahan Campago Guguk Bulek. Di mana sistem informasi manajemen sendiri, Kelurahan Campago Guguk Bulek masih menerapkan sistem informasi manajemen secara manual. Di mana setiap dokumen ataupun surat yang dibutuhkan dicetak dan nantinya akan ditandatangani oleh lurah sebagai bukti sahnya dokumen ataupun surat tersebut. Untuk pengarsipan dokumen sendiri, Kelurahan Campago Guguk Bulek masih menggunakan arsip secara fisik. Pengarsipan secara fisik ini dengan menyatukan berbagai dokumen yang berada dalam satu induk seperti surat menyurat dalam satu buah file, sehingga bisa disatukan dan dapat dilihat kembali pada tahun berikutnya sebagai acuan.

Selain itu, pengarsipan juga dilakukan melalui adanya penyimpanan dokumen di dokumen komputer. Di mana dalam hal ini dilakukan pemfolderan per tahunnya oleh masing-masing kepala seksi kemudian melakukan pengelompokan kepada file-file yang penting dalam komputer tersebut. Sampai saat peneliti melakukan penelitian di 2022, belum ada inovasi yang dilakukan oleh pihak Kelurahan Campago Guguk Bulek, baik dalam hal pelayanan ataupun dalam hal pengarsipan dari dokumen-dokumen kelurahan.

Kemudian, jika dibandingkan dengan Kelurahan Kubu Gulai Bancuh dalam hal sistem informasi manajemen ini, dari rentang tahun 2019-2020,

Kelurahan Campago Guguk Bulek masih terbilang unggul dengan kemampuan pelayanan teknologi yang diberikan melalui adanya *website* kelurahan hingga penggunaan teknologi terbaru. Hal ini menjadi salah satu dasar yang membuat Kelurahan Campago Guguk Bulek unggul dibandingkan dengan kelurahan lainnya.

Terakhir berkaitan dengan indikator kinerja organisasi ini yaitu adanya sarana dan prasarana. Di mana sarana dan prasarana ini menjadi pendukung bagi setiap pelaksanaan tugas dan fungsi dari pegawai. Sarana dan prasarana akan menjadi salah satu hal utama untuk menunjang setiap kegiatan yang ada di Kelurahan Campago Guguk Bulek agar mampu mencapai tujuan organisasi yang sesuai dengan visi dan misi, dan mampu mencapai prestasi kembali sebagai kelurahan terbaik di Kota Bukittinggi sesuai dengan Permendagri No. 81 Tahun 2015 tentang Evaluasi Perkembangan Desa dan Kelurahan. Di mana Kelurahan Campago Guguk Bulek memiliki sarana dan prasarana yang mumpuni yang mampu meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam pelayanan yang dilakukan. Di mana jika dibandingkan dengan Kelurahan Kubu Gulai Bancah, pada rentang 2019 hingga 2020 untuk sarana dan prasarana sendiri dapat terbilang belum mumpuni dengan tidak tersedianya aula pertemuan dan beberapa hal lainnya.

Adanya prestasi dan upaya pencapaian prestasi ini menjadi kebanggaan dan sebuah usaha bagi masyarakat Kelurahan Campago Guguk Bulek yang terdiri dari 6 RW ini. Prestasi yang lalu ini tentunya tidak hanya didapatkan begitu saja, tetapi didapatkan dengan adanya koordinasi hingga kerja sama dari

staf Kelurahan Campago Guguk Bulek bersama masyarakat Kelurahan Campago Guguk Bulek.

Oleh karena itu dengan adanya perbandingan dan fenomena yang ditemukan oleh peneliti di lapangan, topik ini menarik dan menjadi penting untuk diteliti karena dengan adanya prestasi dari Kelurahan Campago Guguk Bulek ini bisa menjadi *role model* atau acuan bagi organisasi ataupun kelurahan lain dalam memperbaiki kinerja organisasi atau kelurahannya. Di mana selain menjadi acuan juga menjadi dorongan bagi kelurahan lain di Kota Bukittinggi untuk mampu berkembang secara terus menerus agar bisa mencapai penilaian kinerja yang baik dan mampu mendapatkan prestasi di periode selanjutnya.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, peneliti membuat rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu tentang bagaimana kinerja Kelurahan Campago Guguk Bulek dalam melaksanakan tugasnya sebagai organisasi pelayanan publik dalam menggapai predikat sebagai kelurahan terbaik di Kota Bukittinggi?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Kelurahan Campago Guguk Bulek dalam melaksanakan pelayanannya kepada publik sehingga mampu menggapai prestasi sebagai kelurahan terbaik di Kota Bukittinggi.



## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian yang dilakukan ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan kepada para peneliti dan organisasi lainnya terkait kinerja dan prestasi Kelurahan Campago Guguk Bulek Kota Bukittinggi dan juga diharapkan mampu memberikan pengetahuan kepada para peneliti dan organisasi lain terkait upaya Kelurahan Campago Guguk Bulek untuk meningkatkan kinerjanya dengan dasar adanya prestasi pada Tahun 2021.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, bagi penulis, penelitian ini menjadi sebuah kesempatan dalam pengembangan keilmuan Administrasi Publik terutama terkait pelaksanaan kinerja dari suatu organisasi. Selain itu, penelitian ini menjadi kesempatan oleh penulis untuk mendapatkan gelar menjadi Sarjana Administrasi Publik di Universitas Andalas.

Bagi pemerintah ataupun organisasi publik lainnya, penelitian yang dilakukan ini diharapkan mampu menjadi acuan dan menjadi contoh bagi kelurahan lain atau organisasi lain dalam melakukan pekerjaannya sebagai pelayanan publik, sehingga prestasi dari kinerja Kelurahan Campago Guguk Bulek ini dapat ditiru oleh kelurahan lain dalam memperbaiki kinerja kelurahannya ataupun organisasinya.

Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan terkait bagaimana pelaksanaan kinerja dari suatu organisasi publik terutama dalam hal ini adalah Kelurahan Campago Guguk Bulek yang berhasil mendapatkan prestasi sebagai kelurahan terbaik di Kota Bukittinggi.