

KUALITAS KERJA PEGAWAI PADA KANTOR LURAH DUSUN SAROLANGUN KECAMATAN SAROLANGUN KABUPATEN SAROLANGUN PROVINSI JAMBI

THE QUALITY OF EMPLOYEE WORK AT THE SAROLANGUN VILLAGE HEAD OFFICE, SAROLANGUN SUB-DISTRICT, SAROLANGUN DISTRICT, JAMBI PROVINCE

Yosi Nugraheni¹, Sitti Rahmah²

¹ Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia

² Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia

E-mail: yosinugraheni84@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai Kantor Lurah Dusun Sarolangun, Kecamatan Sarolangun, Kabupaten Sarolangun, Provinsi Jambi, khususnya dalam hal waktu penyelesaian layanan. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis kualitas kerja pegawai dan mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, dengan melibatkan 9 informan yang terdiri dari 5 pegawai dan 4 masyarakat. Kerangka teoretis yang digunakan mengacu pada konsep kinerja TR Mitchel dalam Sedarmayanti (2021:51), yang mencakup dimensi kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai tergolong "Cukup Baik", namun terdapat beberapa kendala signifikan, terutama terkait keterbatasan sarana prasarana dan kurangnya program pelatihan di bidang administrasi dan teknologi.

Kata Kunci: *Kualitas Kerja, Pegawai, Kantor Lurah Dusun Sarolangun*

Abstract: This research was motivated by the dissatisfaction of the community with the performance of employees of the Sarolangun Village Head Office, Sarolangun District, Sarolangun Regency, Jambi Province, especially in terms of service completion time. The purpose of the study was to analyze the quality of employee work and identify the obstacles faced in carrying out tasks. The methodology used is a qualitative approach with descriptive analysis. Data collection was conducted through observation, in-depth interviews, and documentation, involving 9 informants consisting of 5 employees and 4 communities. The theoretical framework used refers to the concept of TR Mitchel's performance in Sedarmayanti (2021: 51), which includes dimensions of work quality, timeliness, initiative, ability, and communication. The results showed that employee performance was classified as "Good Enough", but there were some significant obstacles, especially related to limited infrastructure and lack of training programs in administration and technology.

Keywords: *Work Quality, Employee, Sarolangun Village Head Office*

PENDAHULUAN

Dalam menghadapi permasalahan global pada saat seperti ini, organisasi atau lembaga dituntut untuk bisa bekerja secara efisien dan efektif. Pada saat ini persaingan semakin ketat dan cenderung menyebabkan suatu organisasi atau lembaga terpaksa harus meningkatkan daya saing guna menunjang kelangsungan operasional. Sebuah badan atau instansi berusaha melakukan penyesuaian dalam segala aspek. Sumber daya manusia adalah sesuatu hal penting dan harus dimiliki untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu organisasi yang mana sumber daya manusia menjadi faktor utama organisasi, dibandingkan dengan faktor sumber daya lainnya seperti modal dan teknologi, karena manusia yang mengendalikan faktor lainnya (Wahyoedi Soegeng dkk, 2022). Sumber daya manusia dilakukan secara efektif dan profesional di suatu organisasi atau lembaga dengan menerapkan ketaatan serta komitmen pegawai, sehingga meningkatkan kualitas pegawai dalam mencapai tujuan.

Organisasi atau lembaga yang berfungsi sebagai kelompok orang yang mempunyai komitmen untuk bekerja sama mencapai suatu tujuan tertentu sejalan dengan rencana yang telah disusun untuk mencapai yang efektif memerlukan orang-orang yang dapat meningkatkan pertumbuhan baik di tempat kerja maupun di tempat mereka sendiri. Bagi sektor publik, sumber daya manusia harus melaksanakan tanggung jawab administratif yang seluas-luasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keberhasilan suatu organisasi atau lembaga sangat ditentukan oleh kerja pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu, setiap organisasi atau lembaga mengharapkan pegawainya mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwasanya organisasi atau lembaga memiliki kerja pegawai yang

berkualitas (Arisanti Arisa dkk, 2020). Kualitas seharusnya dimulai dari kebutuhan masyarakat yang mana berakhir pada persepsi masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa ikon kualitas yang baik itu bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi dari pihak organisasi atau lembaga, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat yang menerima pelayanan. Dan apabila suatu organisasi atau lembaga memberikan keinginan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat, maka yang akan terjadi adalah kepuasan terhadap masyarakat itu sendiri. Dan sebaliknya jika hasil akhir yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan masyarakat maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

Kelurahan ialah langkah awal yang biasanya dilakukan dalam kegiatan pelayanan yang mana setiap manusia memerlukan pelayanan, hal tersebut dapat dikatakan pelayanan tidak dapat lepas dari kehidupan manusia. Sesuai dengan sistem pemerintah Indonesia, bahwasanya kelurahan ialah komponen terpenting yang berhadapan dengan masyarakat luas. Pemerintah kelurahan adalah kegiatan pemerintah yang dilaksanakan oleh pemerintah kelurahan dan lembaga pemberdayaan masyarakat. Dalam Peraturan Kabupaten Sarolangun No 22 tahun 2007 tentang pembentukan, pemecahan, penghapusan dan pembangunan kelurahan pasal 2 mengatakan bahwasannya kelurahan dibentuk untuk meningkatkan pelayanan masyarakat, melaksanakan fungsi pemerintah, dan pemberdayaan masyarakat dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat (Peraturan Daerah Kabupaten Sarolangun No 22 tahun 2007).

Dalam menjalankan fungsi perannya sebagai pegawai pencapaian suatu organisasi atau lembaga tidak lepas dari kerja pegawai. Dalam era sekarang yang mana persaingan saat ini pemerintah mengharapkan agar para pegawai mempunyai kerja yang baik agar dapat

mendukung pelaksanaannya tugas serta mencapai tujuan yang telah ditentukan. Berdasarkan data yang ada pada tahun 2023, jumlah pegawai pada Kantor Lurah Dusun Sarolangun sebanyak 11 orang. Dari data tersebut dapat dilihat Staf Honorar dengan jumlah 6, sedangkan jumlah Pegawai Negeri Sipil sebanyak 5 orang. Berdasarkan data dari Kantor Lurah Dusun Sarolangun, dalam sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan terdapat waktu penyelesaian 3-5 menit, tetapi dalam teknisnya hal ini masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai lamanya proses pelayanan yang diberikan. Waktu penyelesaiannya lebih lama dari yang diharapkan. Di standar operasional prosedur disebutkan waktu penyelesaian harusnya 3-5 menit, namun kenyataannya bisa memakan waktu lebih dari itu dan ruang tunggu perlu untuk ditingkatkan apalagi kalau masyarakat yang datang pada waktu yang bersamaan.

Selain itu, sarana dan prasarana pada Kantor Lurah Dusun Sarolangun masih belum cukup memadai, perlu dilakukan peningkatan seperti ruang tamu, komputer, mesin printer, dan perlu dilakukannya pengadaan seperti sistem keamanan (CCTV) serta alat pemadam kebakaran. Hal ini merupakan salah satu penyebab waktu penyelesaian menjadi terhambat dan membuat masyarakat mengeluh akan sarana dan prasarananya.

Penelitian ini juga dilatarbelakangi oleh research gap pada penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ananda, Syahla & Nuri Aslami (2023) yang berjudul "Analisis Kualitas Kerja dan Kuantitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perindustrian Perdagangan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Sumatera Utara (Studi Kasus Bidang Perdagangan Dalam Negeri)" menyatakan bahwa kualitas kerja pegawai bidang Perdagangan Dalam Negeri (PDN) dari aspek ketepatan, ketelitian, keterampilan dan keberhasilan kerja masih rendah dalam hal penerimaan pengaduan dan konsultasi. Kuantitas kerja pegawai dilihat dari kecepatan dan

kemampuan pegawai masih terbatas dan produktivitas belum maksimal. Ini harus dapat ditingkatkan agar persoalan yang ada dapat juga diselesaikan dengan baik, dan sumber daya manusia pegawainya juga dapat berkualitas.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh Ananda, Syahla & Nuri Aslami (2023) terletak pada metode yang digunakan, lokasi penelitian serta variabel yang digunakan. Dari pernyataan yang sudah penulis paparkan, dapat kita ketahui bahwa kualitas kerja pegawai dalam melayani belum sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan yang ada. Hal ini tidak tercapai dikarenakan masih adanya pemberian pelayanan yang tidak memuaskan kepada masyarakat, dimana ada fenomena yang penulis temukan pada saat pra penelitian dengan melampirkan data yang mendukung dan juga mewawancarai masyarakat yang melakukan pelayanan pada Kantor Lurah Dusun Sarolangun. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas kerja pegawai pada Kantor Lurah Dusun Sarolangun Kecamatan Sarolangun Kabupaten Provinsi Jambi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Menurut Nasution dan Abdulk Fattah (2023:34), "penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengamati, menemukan, menggambarkan dan menjelaskan ciri-ciri, yang diukur atau dideskripsikan." Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang kualitas kerja pegawai di Kantor Lurah Dusun Sarolangun.

Unit analisis penelitian ini adalah individu, meliputi para pegawai kantor lurah dan masyarakat terkait. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yang menurut penjelasan dalam dokumen adalah "suatu teknik penarikan sampel yang digunakan

dengan cara menunjuk langsung kepada yang dianggap sebagai key informan." Total informan berjumlah 9 orang, terdiri dari 2 informan kunci (Lurah dan Sekretaris), 3 informan pendukung dari kalangan pegawai (Kasi Pemerintahan, Kasi Pembangunan, dan Kasi Kessos dan Trantib), serta 4 informan pendukung dari masyarakat.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Lurah Dusun Sarolangun, Kecamatan Sarolangun, Kabupaten Sarolangun, Provinsi Jambi, yang beralamat di Jl. Jakfar hasan Rt 08 Kampung Masjid. Waktu penelitian dimulai dari bulan November 2023 hingga selesai, mencakup tahap pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data, hingga penyusunan laporan penelitian.

Pengumpulan data menggunakan tiga teknik utama. Pertama, observasi, yang menurut Murdiyanto Eko (2020:59) didefinisikan sebagai "teknik yang dilakukan melalui proses pengamatan dan pencatatan terhadap objek penelitian untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian." Kedua, wawancara, yang oleh Murdiyanto Eko (2020:59) dideskripsikan sebagai "metode pengumpulan data yang melibatkan komunikasi secara langsung, dimana pertanyaan diajukan secara langsung kepada informan kunci yang diyakini memiliki pemahaman yang mendalam terkait dengan masalah penelitian." Ketiga, dokumentasi, yang menurut Murdiyanto Eko (2020:64) "menjadi sebagai sumber informasi dalam penelitian, termasuk berbagai bentuk seperti tertulis, gambar (foto) dan karya monumental."

Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahap. Tahap pertama adalah reduksi data, yang menurut Farida Nugrahani (2014:176) merupakan "suatu bentuk analisis, mengkategorikan, mengarahkan, mengelompokan dan membuang hal-hal yang tidak perlu sehingga data dapat ditarik

kesimpulan akhir dan diverifikasi." Tahap kedua adalah penyajian data, yang didefinisikan sebagai "sekumpulan informasi yang memberikan peluang untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan." Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan, yang merupakan "akhir dari hasil akhir penyajian data."

Proses analisis ini dilakukan secara berkesinambungan selama dan setelah pengumpulan data. Sebagaimana disebutkan dalam dokumen, "Pada saat melakukan wawancara, penulis mengawalinya dengan menganalisis tanggapan orang-orang yang diwawancarai." Hal ini memastikan bahwa analisis data berjalan paralel dengan pengumpulan data, memungkinkan peneliti untuk terus menyempurnakan fokus penelitian dan memastikan validitas serta reliabilitas temuan penelitian.

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh langsung dari para informan, sesuai dengan definisi Sugiyono (2016:308) bahwa "Data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data." Sementara itu, data sekunder, yang menurut Sugiyono (2016:225) "merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data," diperoleh dari instansi pemerintah yang berkaitan dengan penelitian ini.

Dengan menggunakan metode penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang komprehensif dan mendalam tentang kualitas kerja pegawai pada Kantor Lurah Dusun Sarolangun, Kecamatan Sarolangun, Kabupaten Sarolangun, Provinsi Jambi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Kerja Pegawai pada Kantor Lurah Dusun Sarolangun Kecamatan Sarolangun

Kualitas kerja dapat dilihat dari seberapa besar kontribusi pegawai terhadap organisasi, seberapa besar kontribusi yang diberikan dari hasil dan ketelitian

pekerjaannya, serta seberapa teliti pegawai dalam melaksanakan tugas. Kualitas kerja dapat digunakan untuk menilai seberapa jauh suatu organisasi, dalam hal ini kualitas kerja dilakukan agar mengetahui bagaimana kualitas kerja pegawai pada kantor lurah Dusun Sarolangun Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun Provinsi Jambi. Kualitas kerja pegawai pada kantor lurah Dusun Sarolangun Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun Provinsi Jambi dapat dilihat dari beberapa indikator peneliti yang telah ditetapkan. Adapun indikator-indikator kualitas kerja tersebut antara lain:

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja mengacu pada keberhasilan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan, hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing.

Adapun hasil yang diperoleh dapat dijelaskan dibawah ini, berdasarkan hasil wawancara oleh Lurah yaitu Muhammad Dasuki, SE. seperti yang dituturkan bahwa *“Secara keseluruhan pegawai di kantor kami mampu bekerja sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan, namun belum dapat tergolong optimal. Artinya, masih ada kendala dalam melayani masyarakat. Pegawai dapat bekerja sesuai arahan dan tujuan serta dapat menganalisa intruksi dari pimpinan jika sekiranya ada pilihan yang lebih baik pegawai dapat menyampaikan saran ataupun pendapat untuk memastikan arahan selalu diingatkan pegawai untuk mencatat setiap arahan yang diberikan”*. (Wawancara 8 Mei 2024).

Berdasarkan pernyataan tersebut hal ini ditambahkan dengan pernyataan oleh Sekretaris Lurah yaitu Erita, SM *“Pegawai menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing, namun pegawai dalam melayani belum bekerja sesuai dengan standar operasional*

prosedur pelayanan, ini dikendalikan karena keterbatasan dalam fasilitas dan peralatan yang diperlukan untuk melakukan pelayanan. ketika saya menerima arahan dari pimpinan, saya mendengarkan dengan teliti, memperhatikan semua arahan yang diberikan, berusaha memahami arahan tersebut. Jiika sekiranya arahan pimpinan tidak sesuai dengan pemikiran dan pendapat saya sekiranya saya dapat mengajukan pendapat” (Wawancara 8 Mei 2024).

Dalam indikator kualitas kerja, pegawai dapat menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab terdapat perbedaan antara cara kerja pegawai dengan standar operasional prosedur pelayanan. Meski demikian, pelaksanaan standar operasional dalam teknisnya memiliki kendala dalam pelayanan kepada masyarakat, kendala yang dihadapi dalam melayani masyarakat sebagian besar disebabkan oleh keterbatasan fasilitas dan peralatan yang diperlukan untuk mendukung pelayanan. Pegawai didorong untuk menyampaikan pendapat jika ada arahan dari pimpinan yang dianggap tidak sesuai dengan pemikiran mereka, hal ini menunjukkan budaya kerja yang terbuka dan kolaboratif dimana masukan dari semua pegawai dihargai.

Temuan-temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunita Uswandari (2018). Mengenai pelayanan publik di Bagian Umum Setda Kabupaten Magelang, Dalam studi mereka ditemukan bahwa kinerja pelayanan publik belum optimal, perangkat komputer yang tersedia masih jauh dari jumlah yang cukup untuk mendukung kelancaran dalam bekerja. Garu, Sumardi, Herianto, & Firman (2022) menekankan mengenai kinerja pegawai di sektor pelayanan publik. Dalam studi mereka, ditemukan bahwa kualitas kerja dan inisiatif pegawai umumnya berada pada tingkat yang cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan, terutama dalam aspek kemampuan melayani masyarakat.

2. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu menjadi perhatian utama dalam efektivitas pelayanan di Kantor Lurah Dusun Sarolangun. Lurah Muhammad Dasuki, SE, menyatakan bahwa mereka menjalankan tugas sesuai peraturan yang berlaku dan berupaya memperbaiki efisiensi pelayanan meski ada keluhan masyarakat tentang waktu pelayanan (Wawancara, 8 Mei 2024). Sekretaris Lurah, Erita, SM, juga menekankan bahwa pegawai berusaha memenuhi target waktu meskipun ada kendala teknis seperti masalah komputer atau printer (Wawancara, 8 Mei 2024). Penelitian Nuraini (2021) menunjukkan bahwa ketepatan waktu merupakan faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Masyarakat juga memberikan pandangan mereka. Bapak Syahrizan menyatakan bahwa pegawai selalu ada di tempat saat dia datang dan sesuai dengan ketentuan operasional (Wawancara, 9 Mei 2024). Ibu Masnun mengakui bahwa meskipun pegawai cukup tepat waktu, terkadang dia harus menunggu lebih lama dari yang diharapkan (Wawancara, 9 Mei 2024). Sanadi, Fatmawada, & Djunaedi (2024) menekankan bahwa meskipun pegawai berusaha memenuhi standar waktu pelayanan, kendala teknis sering kali menghambat efisiensi.

Secara keseluruhan, hasil wawancara dan temuan penelitian menunjukkan bahwa pegawai Kantor Lurah Dusun Sarolangun berupaya keras untuk memenuhi standar kualitas dan ketepatan waktu meskipun ada beberapa kendala teknis yang mempengaruhi efisiensi pelayanan. Masyarakat mengakui dedikasi dan tanggung jawab pegawai, namun juga mengharapkan perbaikan lebih lanjut dalam hal kecepatan dan efisiensi pelayanan. Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian yang menyoroti pentingnya inisiatif, komunikasi efektif, dan manajemen waktu dalam pelayanan publik.

3. Inisiatif

Inisiatif pegawai dalam menyelesaikan tugas berdasarkan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) dan atas dasar dorongan diri sendiri adalah elemen penting dalam meningkatkan efektivitas pekerjaan. Berdasarkan wawancara dengan beberapa narasumber, berikut ini hasil yang dapat dijelaskan.

Menurut Lurah Dusun Sarolangun, Muhammad Dasuki, SE, pegawai didorong untuk berinisiatif dalam pekerjaan mereka. Ia menyatakan, "*Saya mendorong pegawai agar berinisiatif dalam pekerjaan mereka karena ini membantu mereka memunculkan ide-ide baru dalam menyelesaikan tugas. Kami sering berdiskusi untuk membahas ide-ide baru, salah satunya adalah mengadakan rapat koordinasi mingguan untuk mengatasi kurangnya koordinasi antar bidang*" (Wawancara, 9 Mei 2024).

Sekretaris Lurah, Ibu Erita, SM, menyampaikan bahwa pegawai dapat berinisiatif dalam menyelesaikan tugas berdasarkan arahan pimpinan dan metode yang telah ditentukan, namun kreativitas tetap dihargai. Ia mencontohkan penerapan sistem arsip untuk mengorganisir dokumen yang belum teratur sebagai salah satu solusi yang diusulkan (Wawancara, 8 Mei 2024).

Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Irawati, S.Sos, menambahkan bahwa inisiatif merupakan inovasi yang mendorong peningkatan kerja, pegawai didorong untuk memberikan solusi yang sesuai aturan dan prosedur. Contoh inisiatifnya adalah mendiskusikan solusi untuk masalah pelayanan (Wawancara, 8 Mei 2024).

Kepala Seksi Pembangunan, Ibu Sri Handayani, Amd, menyatakan bahwa inisiatif sangat dihargai karena pegawai didorong untuk tidak hanya menunggu instruksi, tetapi juga mengambil langkah yang sesuai dalam menyelesaikan tugas. Evaluasi dan diskusi antar pegawai sering dilakukan untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan (Wawancara, 8 Mei 2024).

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Ketentraman dan Ketertiban, Bapak Muhammad Ali, SE, menjelaskan bahwa pegawai telah menunjukkan inisiatif dalam menyelesaikan tugas dengan mengusulkan ide-ide baru yang sesuai dengan ketentuan. Salah satu contoh inisiatif adalah usulan pendataan dan jadwal kunjungan berbasis aplikasi, meskipun belum terlaksana karena kendala teknologi (Wawancara, 8 Mei 2024).

Masyarakat Dusun Sarolangun juga memberikan pandangan positif terhadap inisiatif pegawai. Bapak Syahrizan menyatakan, *"Pegawai Kantor Lurah Dusun Sarolangun baik dalam mengambil inisiatif, mereka merespons dengan cepat dan menemukan solusi saat ada kesalahan ketik dalam dokumen"* (Wawancara, 9 Mei 2024). Ibu Masnun menambahkan bahwa pegawai memberikan brosur persyaratan dan alternatif solusi untuk memudahkan proses pelayanan saat persyaratan tidak lengkap (Wawancara, 9 Mei 2024).

Secara keseluruhan, inisiatif pegawai di Kantor Lurah Dusun Sarolangun dipandang sebagai bentuk inovasi dan peningkatan kerja yang sangat dihargai. Pegawai diberi kebebasan untuk berinisiatif dalam batas aturan yang berlaku, mendorong mereka untuk lebih proaktif dan kreatif dalam menyelesaikan tugas. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa inisiatif pegawai berdampak positif terhadap produktivitas dan efektivitas kerja di lingkungan pemerintahan (Seran, 2019; Zaky, 2022; Farahdiba & Rizal, 2023; Ramdhani, Priyatna & Miswan, 2023; Nuraziza & Sudirman, 2024).

4. Kemampuan

Kemampuan pegawai di Kantor Lurah Dusun Sarolangun mencakup kompetensi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Lurah Muhammad Dasuki, SE, disebutkan bahwa secara umum pegawai memiliki kemampuan yang cukup baik dalam mengelola dan menguasai bidang pekerjaan

mereka. Namun, terdapat kekurangan dalam sumber daya manusia dan kemampuan administrasi yang perlu diperbaiki melalui pelatihan formal. Beliau menyatakan, *"Pegawai dapat memahami tugas serta tanggung jawab masing-masing, tetapi kami masih kurang sumber daya manusia dalam mengelola administrasi dan belum ada pelatihan khusus untuk meningkatkan kemampuan teknologi"* (Wawancara, 8 Mei 2024).

Sekretaris Lurah, Ibu Erita, SM, juga mengungkapkan bahwa kemampuan administrasi di kantor tersebut belum optimal karena kurangnya pelatihan formal. *"Kemampuan administrasi belum optimal karena kurangnya pelatihan formal, dan kemampuan teknologi juga masih perlu ditingkatkan"* (Wawancara, 8 Mei 2024). Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Irawati, S.Sos., menambahkan bahwa pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam menangani tugasnya, tetapi beberapa masih membutuhkan bimbingan mengenai administrasi. *"Beberapa pegawai masih memerlukan bimbingan mengenai administrasi, dan belum ada pelatihan khusus untuk teknologi"* (Wawancara, 8 Mei 2024).

Temuan ini didukung oleh penelitian Safitri & Choiriyah (2023), yang menunjukkan bahwa meskipun pegawai memiliki pemahaman yang baik terhadap tugas mereka, ada kesenjangan dalam keterampilan teknologi dan administrasi modern. Penelitian tersebut menekankan pentingnya pelatihan berkelanjutan dalam bidang teknologi informasi dan manajemen administrasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat Dusun Sarolangun, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Syahrizan dan Ibu Masnun, terdapat beberapa kekurangan dalam efisiensi administrasi dan penggunaan teknologi. Mereka menyatakan bahwa pegawai sering melakukan kesalahan dalam pengelolaan data dan tampak kesulitan dalam menggunakan

komputer atau perangkat lainnya. "Proses administrasi sedikit lambat, mereka perlu meningkatkan keterampilan administrasi dan penguasaan teknologi" (Wawancara, 9 Mei 2024).

Penelitian Mahmud (2019) juga mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa kurangnya pelatihan formal dan program pengembangan yang terstruktur menghambat peningkatan kinerja pegawai pemerintahan di tingkat kelurahan. Investasi dalam pelatihan teknologi informasi dan keterampilan administratif sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja pegawai pemerintah.

Secara keseluruhan, kemampuan pegawai di Kantor Lurah Dusun Sarolangun masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan formal yang terstruktur, terutama dalam bidang administrasi dan teknologi. Program pelatihan yang berkelanjutan dan fokus pada peningkatan keterampilan ini sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut.

5. Komunikasi

Komunikasi dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Dusun Sarolangun menunjukkan kualitas yang baik, sesuai dengan wawancara yang dilakukan dengan beberapa pihak. Menurut Lurah Muhammad Dasuki, SE, komunikasi antara pegawai dan masyarakat dijaga agar selalu terbuka dan jelas, dengan informasi yang diberikan akurat dan mudah dipahami. Keluhan masyarakat ditangani dengan segera, dan pegawai kantor memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta dapat menjalin hubungan positif. Tantangan komunikasi internal terkait perbedaan pemahaman atau interpretasi instruksi diselesaikan melalui diskusi dan klarifikasi.

Sekretaris Lurah Erita, SM menambahkan bahwa pegawai selalu menerapkan prinsip 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) dan berusaha memberikan pelayanan yang ramah dan profesional. Komunikasi antar pegawai berjalan dengan baik dan didukung dengan

rapat atau diskusi untuk menjaga kekompakan serta saling menghormati.

Kepala Seksi Pemerintahan Irawati, S.Sos juga menyatakan pentingnya komunikasi yang jelas dan membantu masyarakat dalam proses pelayanan. Pegawai kantor lurah pada umumnya bersikap ramah dan simpatik, yang turut menciptakan suasana positif. Kepala Seksi Pembangunan Sri Handayani, Amd mengungkapkan bahwa komunikasi antara pegawai dan masyarakat berjalan lancar, dengan pegawai yang selalu berusaha memberikan penjelasan serta jawaban yang ditanyakan oleh masyarakat, serta menerapkan sikap ramah dan simpatik sebagai prioritas pelayanan.

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, Ketentraman, dan Ketertiban Muhammad Ali, SE menyebutkan bahwa pegawai kantor lurah sudah melaksanakan komunikasi dengan baik dan bersikap ramah serta simpatik demi kenyamanan bersama. Ketika ada keluhan, pegawai segera mengkomunikasikan untuk penyelesaian. Untuk meningkatkan relasi antar pegawai, disarankan adanya kegiatan refreshing di luar jam kantor.

Dari sudut pandang masyarakat, Bapak Syahrizan mengakui bahwa komunikasi yang dilakukan pegawai cukup baik dengan sambutan yang ramah dan informasi yang jelas. Masyarakat merasa nyaman berurusan di kantor lurah karena pegawai sering berdiskusi dan tampak kompak dalam bekerja. Ibu Masnun menambahkan bahwa pegawai sangat ramah dan simpatik, serta sabar dalam memberikan arahan. Ibu Isul menyatakan bahwa pegawai memberikan penjelasan yang detail dan masalah perbedaan pemahaman biasanya diselesaikan melalui diskusi lebih lanjut. Ibu Imel menegaskan bahwa pegawai selalu membantu dan menjelaskan proses yang diperlukan dengan sikap profesional dan saling menghormati.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Nurnovianti & Karniawati (2019) yang menunjukkan bahwa komunikasi terbuka,

jelas, dan responsif antara pegawai kelurahan dan masyarakat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelayanan publik. Penelitian ini juga menekankan pentingnya komunikasi internal yang baik antar pegawai untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Penelitian Puspitawaty (2020) dan Handayani & Suryani (2019) juga mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara pegawai dan masyarakat meningkatkan kepuasan pelayanan, dan komunikasi internal yang baik menciptakan lingkungan kerja yang harmonis serta meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan demikian, komunikasi di Kantor Lurah Dusun Sarolangun sudah berjalan dengan baik, baik antara pegawai dengan masyarakat maupun antar pegawai itu sendiri. Namun, terdapat saran untuk meningkatkan frekuensi rapat, diskusi, serta penggunaan alat kolaborasi online untuk mengatasi tantangan komunikasi dan meningkatkan efektivitas pelayanan.

Kendala Dalam Melaksanakan Kerja Pada Kantor Lurah Dusun Sarolangun Kecamatan Sarolangun

1. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan wawancara dengan Lurah Muhammad Dasuki, SE, sarana dan prasarana di Kantor Lurah Dusun Sarolangun masih kurang memadai. Misalnya, ruang tunggu yang sempit dan jumlah komputer yang terbatas mengganggu kenyamanan masyarakat dan menghambat proses administrasi. Lurah menyatakan, "Sarana dan prasarana memang saat ini masih kurang memadai, misalnya ruang tunggu yang masih ini dapat mempengaruhi kenyamanan masyarakat pada saat datang ke Kantor Lurah Dusun Sarolangun. Dan juga mengalami kesulitan dalam administrasi dikarenakan jumlah komputer yang tersedia pada kantor lurah" (Wawancara 8 Mei 2024).

Sekretaris Lurah, Erita, SM, menambahkan bahwa ruang tunggu yang terbatas sering kali tidak cukup untuk menampung masyarakat saat jam sibuk.

Selain itu, diperlukan tambahan pendingin ruangan dan CCTV untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan. "Ruang tunggu memang sangat terbatas, apabila saat jam sibuk masyarakat sering terlihat berdiri karena tidak tersedia kursi. Selain perbaikan ruang tunggu perlu adanya penambahan pendingin ruangan serta CCTV untuk meningkatkan keselamatan ataupun pengawasan di area pelayanan" (Wawancara 8 Mei 2024).

Kepala Seksi Pemerintahan, Irawati, S.Sos, menyatakan bahwa perangkat teknologi yang ada, seperti komputer, sudah cukup tua dan sering mengalami kerusakan, yang menyulitkan tugas sehari-hari. "*Kondisinya masih kurang memadai, terutama dari segi perangkat teknologi. Komputer yang terbatas dan yang kami gunakan sudah cukup tua dan sering mengalami rusak, sehingga menyulitkan tugas kantor sehari-hari*" (Wawancara 8 Mei 2024).

Kepala Seksi Pembangunan, Sri Handayani, Amd, juga menyoroti bahwa beberapa perangkat sudah usang dan memerlukan penggantian. Dia menyarankan peningkatan keamanan dengan pemasangan CCTV dan pengadaan alat pemadam kebakaran. "*Masih ada beberapa perangkat yang sudah usang dan perlu diganti. Selain itu, peralatan pembantu seperti alat pemadam kebakaran belum disediakan*" (Wawancara 8 Mei 2024).

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, Ketentraman, dan Ketertiban, Muhammad Ali, SE, menyatakan bahwa banyak peralatan yang tidak efisien dan ruang tunggu tidak cukup luas. Penambahan komputer diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan layanan masyarakat. "Banyak peralatan yang tidak efisien dan ruang tunggu tidak cukup luas untuk menampung banyak orang. Kami membutuhkan penambahan komputer untuk kenyamanan layanan masyarakat" (Wawancara 8 Mei 2024).

2024).

Dari perspektif masyarakat, Ibu Isul

mengungkapkan bahwa ruang tunggu sering penuh, memaksa beberapa orang menunggu di luar. Keterbatasan jumlah komputer menyebabkan proses administrasi menjadi lambat. "Sarana dan prasarana di Kantor Lurah ini masih ada yang harus diperbaiki, seperti ruang tunggu yang kurang nyaman dan sering penuh. Saya pernah menunggu lama dalam mengurus administrasi karena jumlah komputernya terbatas" (Wawancara 9 Mei 2024).

Ibu Imel juga mengamati bahwa sarana dan prasarana masih belum memadai, dengan mesin printer yang sering tidak berfungsi menghambat proses administrasi. "Saya melihat bahwasanya sarana dan prasarana masih belum memadai, mesin printer yang sering tidak berfungsi dengan baik membuat proses administrasi menjadi terhambat" (Wawancara 9 Mei 2024).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kualitas kerja pegawai terhambat oleh kurangnya sarana dan prasarana yang memadai. Keterbatasan jumlah komputer dan peralatan yang usang menyulitkan tugas administrasi sehari-hari dan berpotensi menghambat pegawai dalam bekerja secara optimal. Keterbatasan ruang tunggu mempengaruhi kenyamanan masyarakat, mengakibatkan penundaan dalam penyelesaian tugas administratif dan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan sarana dan prasarana sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di Kantor Lurah Dusun Sarolangun.

2. Program Pelatihan

Berdasarkan wawancara dari Lurah yaitu Bapak Muhammad Dasuki, SE bahwasannya: "*Program pelatihan pada kantor Lurah Dusun Sarolangun memang dapat dikatakan kurang dalam bidang administrasi dan teknologi menjadi salah*

satu hal yang mempengaruhi kerja kami. Hal ini salah satu yang menyebabkan

proses administrasi menjadi lambat karena tidak semua pegawai yang paham akan hal itu. Kami juga akan mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai pada kantor Lurah Dusun Sarolangun terutama pada bidang administrasi dan teknologi". (Wawancara 8 Mei 2024).

Berdasarkan wawancara dari Sekretaris Lurah yakni Ibu Erita, SM bahwasannya: "*Pelatihan pada bidang administrasi dan teknologi memang menjadi kendala dalam Kantor Lurah Dusun Sarolangun, kami memang belum ada membuat program pelatihan akan bidang administrasi dan teknologi biasanya kami hanya membuat program pelatihan seperti menjahit, program pelatihan seperti itu yang baru kami terapkan pada kantor Lurah Dusun Sarolangun. Karena hal itulah kami sadar kan pentingnya pelatihan pada bidang administrasi dan teknologi dilakukan untuk dilakukan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sera meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat*". (Wawancara 8 Mei 2024).

Berdasarkan indikator Kualitas Kerja, hasil wawancara menunjukkan bahwa kurangnya program pelatihan di bidang administrasi dan teknologi mempengaruhi kualitas kerja pegawai. Hal ini menyebabkan proses administrasi menjadi lambat karena tidak semua pegawai memahami bidang tersebut. Ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam kemampuan pegawai untuk bekerja sesuai tugas dan tanggung jawab mereka, yang merupakan sub-indikator dari kualitas kerja.

Terkait indikator Kemampuan, wawancara mengungkapkan adanya kelemahan dalam kemampuan administrasi (sub-indikator a) dan kemampuan teknologi (sub-indikator b) pegawai. Pelatihan di bidang administrasi dan teknologi menjadi

kendala di Kantor Lurah Dusun Sarolangun. Kurangnya program pelatihan dalam bidang ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai belum optimal dalam menghadapi tuntutan pekerjaan modern.

Untuk indikator Inisiatif, wawancara menunjukkan adanya kesadaran dan inisiatif untuk mengatasi masalah yang dihadapi. Terdapat rencana untuk mengadakan pelatihan guna meningkatkan kemampuan pegawai, terutama di bidang administrasi dan teknologi. Ini sesuai dengan sub-indikator memberikan inisiatif untuk menyelesaikan masalah dan memberikan solusi.

Berdasarkan indikator Ketepatan Waktu, kurangnya pelatihan di bidang administrasi dan teknologi berpotensi mempengaruhi ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas. Proses administrasi menjadi lambat akibat kurangnya pemahaman pegawai, yang dapat berdampak pada efisiensi dan ketepatan waktu penyelesaian tugas. Terkait indikator Komunikasi, wawancara menunjukkan kesadaran akan pentingnya peningkatan kemampuan pegawai untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Pelatihan di bidang administrasi dan teknologi penting untuk meningkatkan pelayanan, yang secara tidak langsung berkaitan dengan komunikasi pegawai dengan masyarakat.

Berdasarkan indikator Kemampuan, kurangnya program pelatihan di bidang administrasi dan teknologi menjadi kendala yang signifikan bagi pegawai Kantor Lurah Dusun Sarolangun. Keterbatasan pelatihan ini menyebabkan kemampuan pegawai dalam menangani tugas-tugas administratif dan penggunaan teknologi menjadi kurang optimal. Hal ini terlihat dari pernyataan bahwa tidak semua pegawai memahami proses administrasi dengan baik, yang mengakibatkan pelayanan menjadi lambat. Kurangnya program pelatihan juga mempengaruhi kemampuan pegawai dalam

mengadaptasi teknologi baru dan metode kerja yang lebih efisien. Akibatnya, pegawai mungkin mengalami kesulitan dalam menggunakan perangkat teknologi yang tersedia secara efektif, yang pada gilirannya mempengaruhi kualitas dan kecepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan indikator Inisiatif, keterbatasan program pelatihan juga berdampak pada kemampuan pegawai untuk mengambil inisiatif dalam menyelesaikan masalah dan meningkatkan kualitas pelayanan. Tanpa pelatihan yang memadai, pegawai mungkin kurang percaya diri untuk mengusulkan atau menerapkan solusi inovatif terhadap tantangan yang dihadapi dalam pekerjaan sehari-hari. Hal ini dapat menghambat perkembangan dan peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Lurah Dusun Sarolangun. Kurangnya program pelatihan juga dapat membatasi kemampuan pegawai untuk berinisiatif dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi dan sistem administrasi yang ada. Tanpa pemahaman yang mendalam tentang teknologi dan proses administrasi terkini, pegawai mungkin kesulitan untuk mengidentifikasi area-area yang dapat ditingkatkan atau diefisienkan dalam proses kerja mereka.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap data-data penelitian yang telah peneliti sampaikan yang berhubungan dengan kualitas kerja pegawai pada Kantor Lurah Dusun Sarolangun Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun maka dapat disimpulkan bahwasannya Kualitas Kerja Pegawai Pada Kantor Lurah Dusun Sarolangun Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun tergolong cukup baik dengan melihat pembahasan yang penulis uraikan menggunakan Teori TR Mitchel Dalam Sedarmayanti (2021:51), yaitu Kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, Inisiatif,

Kemampuan, Komunikasi. Adapun faktor penghambat pada Kualitas Kerja Pegawai Pada Kantor Lurah Dusun Sarolangun Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun secara keseluruhan, yaitu terdapat pada kurangnya sarana dan Prasarana seperti ruang tunggu yang perlu ditingkatkan, jumlah komputer yang masih kurang serta mesin printer yang perlu pengadaan dan kurangnya pelatihan pada bidang administrasi dan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, S., & Aslami, N. (2023). Analisis kualitas kerja dan kuantitas kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Perindustrian Perdagangan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Sumatera Utara (studi kasus bidang perdagangan dalam negeri). *Neraca Manajemen, Ekonomi*.
- Arisanti, A., dkk. (2020). Analisis kualitas kerja pegawai tata usaha Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bengkulu Tengah. *Jurnal Professional FIS UNIVED*, 7(1), 57.
- Farahdiba, D., & Rizal, F. (2023). Peran gaya kepemimpinan dalam mendorong karyawan proaktif dalam kepuasan karir. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Terapan*, 1(1), 75-87.
- Farida, N. (2014). *Metode penelitian kualitatif*. Solo.
- Garu, T. M., Sumardi, S., Herianto, D., & Firman, A. (2022). Analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Golo Ncuang Kecamatan Cibal Kabupaten Manggarai. *Jurnal Inovasi dan Pelayanan Publik Makassar*, 1(1), 1-13.
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh kinerja pegawai, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743-757.
- Mahmud, A. (2019). Peran kepemimpinan dalam meningkatkan disiplin kerja pegawai di kantor Kecamatan Gandus Kota Palembang. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 39-47.
- Murdiyanto, E. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode penelitian kualitatif*.
- Novatiani, A., Kusumah, R. W. R., & Vabiani, D. P. (2019). Pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kinerja instansi pemerintah. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 10(01).
- Nuraini, A. (2021). Efektivitas pelayanan publik pada kantor kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2567-2574.
- Nuraziza, S., & Sudirman, W. F. R. (2024). Keseimbangan antara inovasi teknologi dan kepatuhan regulasi: Tantangan dalam mengintegrasikan Artificial Intelligence (AI) dalam manajemen keuangan. *Money: Journal of Financial and Islamic Banking*, 2(1), 47-57.
- Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh motivasi dan kompetensi terhadap kinerja front office yang berdampak pada kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 148-159.
- Ramdhani, H., Priyatna, S., & Miswan, M. (2023). Peran komitmen dan lingkungan kerja terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (studi pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Karawang). *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(6), 8124-8133.
- Sedarmayanti. (2021). *Sumber daya*

- manusia dan produktivitas*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Seran, L. J. P. (2019, September). Pengaruh kinerja aparatur sipil negara Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang terhadap kualitas layanan pada masyarakat Kabupaten Belu, Nusa Tenggara Timur. *Prosiding Seminar Nasional Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan dan Teknologi*, 2, 211-214.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyoedi, S., dkk. (2022). Analisis faktor determinan kinerja karyawan pada perusahaan perdagangan berjangka komoditi nasional. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(5), 3263-3268.
- Yunita, U. (2018). *Strategi peningkatan kinerja pelayanan publik di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Magelang*.
- Zaky, M. (2022). Dampak keseimbangan kehidupan kerja dan kehidupan pribadi terhadap kepuasan dan kinerja karyawan. *Branding: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(1).
- Peraturan Bupati Sarolangun Nomor 41 Tahun 2008 Tentang uraian tugas pokok dan fungsi pemerintah Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Sarolangun.
- Peraturan Daerah Kabupaten Sarolangun No 22 Tahun 2007 Tentang pembentukan, pemecahan, penghapusan dan penggabungan kelurahan.