

## Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Kelurahan Ponorogo Kecamatan Lubuklinggau Utara II Kota Lubuklinggau

**Ivandri, Abdika Jaya<sup>1</sup>, Ayub<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Program studi Ilmu Administrasi, Universitas Musi Rawas, LubukLinggau, Indonesia

<sup>2,3</sup>Program Studi ilmu Administrasi, Universitas Musi Rawas, LubukLinggau, Indonesia

**Email:** <sup>1</sup>ivandrisaja2017@gmail.com, <sup>2</sup>abdikajaya@unmura.ac.id, <sup>3</sup>ayub\_bn@yahoo.com

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to describe the performance of employees at the Ponorogo Village Office, Lubuklinggau Utara II District, Lubuklinggau City. This type of research is descriptive qualitative research. The subjects of this study consisted of key informants, namely the Village Head, the Secretary of the Ponorogo Village Head and as supporting informants, all employees of the Ponorogo Village Office, Lubuklinggau Utara II District, Lubuklinggau City. The data collection techniques used of this study are observation and interviews. Based on the results of this study, the performance of employees at the Ponorogo Village Office, Lubuklinggau City is categorized as good because the quantity of work produced in accordance with the specified target or quality of the work produced is also good, and the timeliness of completing the work is on time. Employee work ability is generally good, although there are still some employees who cannot work effectively, due to absences, lunch, breaks, receiving telephone calls, and etc. As a result, employees must improve the performance in Ponorogo Village Office, Lubuklinggau City. One way to improve employee work ability is through training.*

**Keywords:** *Employee Performance at the Ponorogo Village Office*

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Ponorogo Kecamatan Lubuklinggau Utara II Kota Lubuklinggau. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Subjek penelitian ini terdiri dari informan kunci yaitu Lurah, seklur Ponorogo dan sebagai informan pendukung yaitu seluruh pegawai kantor Kantor Kelurahan Ponorogo Kecamatan Lubuklinggau Utara II Kota Lubuklinggau. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kinerja pegawai Kantor Lurah Ponorogo Kota Lubuklinggau juga sudah dapat dikatakan sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari kuantitas pekerjaan yang dihasilkan sesuai dengan target yang ditentukan atau sudah baik, kualitas atau mutu pekerjaan yang dihasilkan juga baik, dan ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan juga baik. Kemampuan kerja pegawai secara umum dapat dikatakan sudah baik, walaupun masih ada beberapa pegawai pegawai tidak dapat bekerja dengan efektif, karena absen, makan siang, istirahat, menerima telepon dan lain-lain. Akibatnya sering pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat pada waktunya lapangan. Kemampuan kerja pegawai dapat meningkatkan kinerja pegawai Kantor Lurah Ponorogo Kota Lubuklinggau. Untuk meningkatkan kemampuan kerja pegawai salah satunya dapat dilakukan dengan cara pelatihan atau *training*.

### **Kata Kunci: Kinerja Pegawai Kantor Lurah Ponorogo**

## **I. PENDAHULUAN**

Tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara khususnya di bidang politik dan pemerintahan di Indonesia mengalami perubahan paradigma dari sistem sentralistik menjadi desentralisasi sejak reformasi bergulir pada tahun 1998. Hampir seluruh aktivitas birokrasi baik pusat maupun daerah menjadi sorotan yang tajam dari masyarakat, terutama dalam aspek transparansi, keterbukaan, akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas di dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan. Dalam konteks ini penerapan Reformasi dalam tata hubungan antara pemerintah pusat dan daerah serta menjadi cikal bakal lahirnya otonomi daerah di Indonesia termasuk adanya desentralisasi fiskal.

Prinsip good governance dalam pengelolaan pemerintah di Indonesia menjadi satu keharusan dan tuntutan utama oleh masyarakat dalam reformasi birokrasi. Reformasi kelembagaan pemerintahan hanya merupakan salah satu aspek dari reformasi administrasi negara atau reformasi birokrasi secara keseluruhan dan mendapat perhatian sejak runtuhnya orde baru. Dalam pokok-pokok reformasi pembangunan untuk penyelamatan dan normalisasi kehidupan nasional sebagai haluan negara disebutkan bahwa reformasi

merupakan pernyataan kehendak rakyat untuk mewujudkan pembaharuan di segala bidang pembangunan nasional terutama dalam bidang ekonomi, politik, hukum, sosial budaya.

Salah satu masalah nasional yang dihadapi oleh bangsa Indonesia saat ini adalah penanganan terhadap rendahnya kualitas sumber daya manusia. Jumlah sumber daya manusia yang besar apabila dapat didayagunakan secara efektif dan efisien akan bermanfaat untuk menunjang gerak lajunya pembangunan nasional yang berkelanjutan. Melimpahnya sumber daya manusia yang ada saat ini mengharuskan berfikir secara seksama yaitu bagaimana dapat memanfaatkan sumber daya manusia secara optimal. Agar di masyarakat tersedia sumber daya manusia yang handal diperlukan pendidikan yang berkualitas, pelatihan, penyediaan berbagai fasilitas sosial, lapangan pekerjaan yang memadai.

Kinerja merupakan tuntutan utama bagi suatu instansi agar kelangsungan hidup atau operasionalnya dapat terjamin. Kemampuan kerja pegawai suatu instansi akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai itu sendiri. Kinerja yang baik dapat memberikan kontribusi kepada pemerintah daerah maupun pusat, artinya dari kinerja regional maupun nasional, dapat menunjang perekonomian baik secara makro maupun mikro. Banyak hal yang dapat mempengaruhi kinerja kerja, untuk itu suatu instansi harus berusaha menjamin agar faktor-faktor yang berkaitan dengan produktivitas tenaga kerja dapat dipenuhi secara maksimal. Kualitas sumber daya manusia akan terpenuhi apabila kepuasan kerja sebagai unsur yang berpengaruh terhadap kinerja dapat tercipta dengan sempurna.

Kinerja dipandang sebagai kemampuan pegawai untuk mencapai hasil yang diinginkan, dalam mencapai hasil yang diinginkan tentu dibutuhkan sikap kerja yang positif dari pegawai. Kinerja merupakan hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode tertentu (Priansa, 2016 h.45). Untuk itu diharapkan bagi instansi harus menyadari dan membuat sebuah sistem pengelolaan yang memperhatikan faktor faktor yang berpengaruh terhadap etos kerja pegawai demi tercapainya tujuan instansi itu sendiri.

Salah satu bentuk kinerja dalam lingkup instansi birokrasi adalah maksimalnya pelayanan pegawai terhadap keinginan masyarakat. Dalam era globalisasi sekarang ini yang sarat dengan tantangan, persaingan, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menuntut penyelenggaraan kantor pemerintahan secara efektifitas dan efisien, untuk memberi pelayanan kepada masyarakat, dengan mengadakan peningkatan kualitas profesionalisme, keunggulan kompetitif, serta memegang penuh etika birokrasi sesuai dengan keinginan masyarakat.

“*Performance* atau kinerja menurut Hariandja (2018 h.34) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenangnya dan tanggung jawabnya masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersang-kutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”.

Bahkan ada yang melihat *performance* dengan memberikan penekanan kepada nilai efisien, yang diartikan sebagai rasio output dan input, sedang pengukuran efisien

menggantikan penentuan outcome tersebut. Selain efisiensi produktivitas juga dikaitkan dengan kualitas output yang diukur berdasarkan beberapa standar yang telah ditentukan sebelumnya. Kinerja suatu lembaga tidak terlepas dari kinerja pegawainya. Begitu juga dengan pemerintah daerah, kinerjanya sangat ditentukan oleh kinerja pegawai yang bekerja di pemerintah daerah yang bersangkutan.

Sebagai salah satu bentuk akuntabilitas organisasi Kantor Lurah Ponorogo terhadap masyarakat harus di tunjukkan melalui kinerja yang baik. Salah satu manifestasi dari kinerja ini akan tampak dari pelayanan yang di berikan. Kinerja dalam konteks pelayanan dapat di berikan di artikan sebagai rangkaian hasil yang telah di capai oleh seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) setelah melakukan tugas pokoknya. Pengukuran terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Kantor Lurah Ponorogo penting dilakukan dengan maksud sebagai alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan akuntabilitas mereka sebagai abdi Negara dan abdi Masyarakat.

Undang-Undang no.32 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah perlu diimbangi dengan peningkatan kinerja yang lebih baik oleh segenap birokrasi. Hal ini mengingat di Era Otonomi Daerah akan terjadi fenomena sebagai macam tuntutan dari seluruh lapisan masyarakat agar supaya birokrasi pemerintah baik dari segi kelembagaan, kinerja dan pelayanan masyarakat dapat melakukan perubahan menuju ke arah perbaikan. Seiring dengan usaha peningkatan kinerja melalui peningkatan SDM pegawai, pengguna dan pemanfaatan teknologi semakin di perlukan sebagai informasi penting terhadap hasil dan kinerja pemerintah.

Dalam rangka reformasi birokrasi di era otonomi daerah persyaratan utama adalah bagaimana membangun kembali pencitraan dan kepercayaan masyarakat yang sudah terlanjur menipis terhadap birokrasi. Membangun kembali pencitraan dan masyarakat itu hanya bisa di capai jika setiap aparat pemerintah dapat memperbaiki dirinya sendiri melalui peningkatan Integritas, profesionalisme, kompetensi dan semangat pengabdian. Pada prinsipnya setiap orang ingin berprestasi atau berhasil dalam berbagai bidang kehidupan. Bahkan berprestasi merupakan salah satu kebutuhan manusia. Sejalan dengan itu seseorang yang di terima dan di angkat menjadi pegawai atau pemimpin suatu organisasi mampu menunjukkan kinerja yang memuaskan. Keberhasilan mereka dalam melaksanakan tugas akan terlibat dari kinerja dari tingkat kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Dalam kaitan itu setiap pemimpin di hadapkan pada masalah bagaimana cara memperbaiki dan meningkatkan kinerja organisasi/unit kinerja melalui pegawai yang dipimpin. Jika setiap pemimpin bersama bawahannya mampu menampilkan kinerja yang baik sesuai bidang tugas masing-masing maka kinerja organisasi akan tercapai. Pemimpin dan bawahan yang menjadi sumber daya manusia dalam organisasi merupakan kunci penentu keberhasilan untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh sebab itu untuk memperoleh gambaran dan informasi mengenai kinerja pegawai pada Kantor Lurah Ponorogo perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai unsur-unsur terkait dan bertanggung jawab terhadap pencapaian kinerja aparatur dari aspek produktivitas, motivasi kerja yaitu

bagaimana pimpinan dapat memberikan motivasi terhadap bawahan agar pekerjaan dapat terselesaikan secara baik sesuai dengan tujuan tertentu dan disiplin kerja yaitu ketepatan waktu dalam melaksanakan pekerjaan.

Kantor Kelurahan Ponorogo Kota Lubuklinggau merupakan salah satu Satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang senantiasa memiliki program untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pegawainya agar dapat melaksanakan tugas yang dipercayakan kepadanya secara profesional sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan instansi terkait.

Data pegawai pada kantor Lurah Ponorogo Kota Lubuklinggau menunjukkan tingkat pendidikan pegawai bervariasi mulai dari tamatan SMA sampai dengan Strata 2 (S2). Bervariasinya tingkat pendidikan pegawai akan berpengaruh terhadap kinerja pada kantor Lurah Ponorogo Kota Lubuklinggau Hal tersebut disebabkan adanya perbedaan pola pikir dan kemampuan kerja antara pegawai yang berpendidikan SMA, D3, dan juga yang pendidikan S1 dan S2. Berkenaan dengan keadaan pegawai tersebut, diperlukan kemampuan kerja yang baik yang dapat meningkatkan kinerja pegawai karena sebagai ujung tombak terdepan yang memberi pelayanan dan berhubungan langsung dengan masyarakat setiap harinya.

menunjukkan bahwa masih ada keluhan yang timbul dari masyarakat Kelurahan Ponorogo menyangkut kinerja pegawai Kelurahan Ponorogo dalam hal pelayanan pembuatan surat keterangan yang diperlukan oleh masyarakat seperti pelayanan surat domisili, surat keterangan untuk pengajuan kredit dan surat keterangan tidak mampu. Selain itu juga masih adanya keluhan dari masyarakat menyangkut bantuan-bantuan dari pemerintah yang kurang direalisasikan dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arman (2022, h.2) yang menyatakan bahwa masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari pegawai tersebut, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparat kelurahan) serta kewenangan yang dimiliki oleh aparat yang bersangkutan. Semakin kritis masyarakat terhadap tuntutan kualitas layanan menunjukkan karakter masyarakat kita dewasa ini yang telah memiliki sikap mandiri, terbuka dan mampu berdemokrasi.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono, (2020, h.14) Penelitian kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Dengan menggunakan metode deskriptif yaitu

metode analisis yang menggambarkan suatu keadaan secara objektif sehingga memperoleh penyelesaian dari suatu masalah yang dihadapi oleh suatu organisasi. Dengan menggunakan metode deskriptif yaitu metode analisis yang menggambarkan suatu keadaan secara objektif sehingga memperoleh penyelesaian dari suatu masalah yang dihadapi oleh organisasi. Peneliti melakukan observasi untuk mengumpulkan data, analisis data yang digunakan sesuai dengan pendapat Sugiyono (2020, h.14). Penelitian ini dilakukan di kantor Lurah Ponorogo Kecamatan Lubuklinggau Utara II Kota Lubuklinggau. Menurut Sugiyono (2015, h.102) Sumber data dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

- a. Data primer, yaitu data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.
- b. Data sekunder, yaitu data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil observasi langsung mengenai kinerja pegawai seluruh pegawai pada kantor Lurah Ponorogo Kecamatan Lubuklinggau Utara II Kota Lubuklinggau. Data Sekunder data yang dikumpulkan oleh penulis dari buku-buku dan literatur yang relevan dengan kinerja Pegawai. Teknik pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini adalah: 1). Wawancara. 2). Observasi 3) Dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif dengan model interaktif menurut Miles dan Huberman Menurut Sugiyono (2020, h.34) yang menyatakan bahwa model interaktif terdiri dari tiga hal utama, yaitu:

- a. Reduksi data merupakan kegiatan menggolongkan dan mengorganisasikan data, yaitu mengamati dan mengumpulkan data tentang kinerja pegawai kantor lurah Ponorogo kota Lubuklinggau melalui wawancara dan observasi.
- b. Penyajian data merupakan menampilkan atau melaporkan data hasil penelitian, yaitu membandingkan data yang diperoleh dengan teori yang diungkapkan dalam landasan teori berupa pendapat-pendapat para ahli.
- c. Penarikan kesimpulan/verifikasi

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuantitas penyelesaian pekerjaan tugas pokok dan fungsi yaitu persentase hasil kerja sesuai dengan beban kerja yang telah ditetapkan. Banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan dapat terselesaikan. Kuantitas kerja dapat meliputi output, perlu diperhatikan pula seberapa cepat pegawai menyelesaikan pekerjaan yang ekstra.

Hasil kerja adalah hasil yang diperoleh dari suatu pekerjaan yang dipergunakan untuk meningkatkan kualitas, kuantitas dan sejauh mana pengawasan dilakukan agar mendapatkan hasil kerja yang baik. Hasil kerja yang dihasilkan pegawai di kantor

Kelurahan Ponorogo dari segi kualitas kurang baik karena terkadang masih ada yang salah dalam segi penulisan dan stempel terkadang lupa, dalam segi kuantitas sudah cukup baik karena pegawai telah menyelesaikan pekerjaan atau tugasnya sesuai target dan dari segi pengawasan pimpinan telah melakukan pengawasan kepada para pegawai agar pekerjaan yang dikerjakan atau yang dihasilkan oleh pegawai dapat maksimal.

Hasil kerja disini berkaitan dengan kualitas yang dihasilkan para pegawai Kelurahan Ponorogo berkaitan kuantitas pekerjaan pegawai sudah baik, walaupun ada sebagian kecil masih ada yang kurang baik, hal tersebut karena pegawai masih ada yang kurang disiplin, suka malas, dan sering tidak masuk kerja, dari segi kuantitas telah baik karena para pegawai telah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan dan dari segi pengawasan juga telah baik pekerjaan yang dikerjakan pegawai cukup diawasi oleh pimpinan sehingga pekerjaan mereka dapat terselaikan.

Kuantitas pekerjaan pegawai dikatakan sudah baik, karena persentase responden yang menjawab sudah baik dan tepat sebanyak 9 orang (81,82%). Jika dihubungkan maka pendapat menurut Sutrisno (2016 :10) hasil kerja meliputi tingkat kuantitas maupun kualitas yang telah dihasilkan dan sejauh mana pengawasan dilakukan. Maka jika dihubungkan terlihat disini dari hasil kerja kualitas kinerja pegawai belum maksimal tetapi dari segi kuantitas dan pengawasan sudah cukup baik.

Kualitas kerja adalah mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan di kantor Lurah Ponorogo. sebagian besar hasil kerjanya sudah baik. Hal ini akan memotivasi pegawai untuk lebih maksimal dalam bekerja untuk mencapai tujuan dari didirikannya instansi tertentu. Hal ini disebabkan oleh kemantapan pegawai yang bersungguh-sungguh melaksanakan pekerjaannya.

Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara di atas sebagian besar pegawai di Kantor Lurah Ponorogo Kota Lubuklinggau memiliki persepsi yang sama tentang kualitas pekerjaan pegawai sudah baik, walaupun ada sebagian kecil masih ada yang kurang baik, hal tersebut karena pegawai masih ada yang kurang disiplin, dan kurang rasa tanggung jawab. Selain itu juga berdasarkan pengamatan di lapangan bahwa lurah dan sekretaris lurah Ponorogo sudah melakukan pembagian pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan, keterampilan dan keahlian pegawai masing-masing. Semua itu dilakukan dengan tujuan agar pekerjaan yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik.

Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia, meskipun setiap organisasi berbeda pandangan tentang standar dari kualitas kerja pegawai, tetapi pada intinya efektifitas dan efisiensi menjadi ukuran yang umum. Inti dari kualitas kerja adalah hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dalam pencapaian tujuan atau sasaran dengan baik dan berdaya guna. Kualitas adalah penilaian subyektif masyarakat. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi masyarakat terhadap jasa atau pelayanan yang diterima. Misalnya reputasi suatu jasa tertentu, pengalaman dan sebagainya. Kinerja seorang pegawai bisa dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkannya. Semakin baik kualitas kerjanya semakin bagus tingkat kinerja pegawai tersebut.

Jika dihubungkan maka pendapat menurut Hasibuan (2016:45) Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.

Waktu penyelesaian pekerjaan adalah kecepatan dan ketepatan pegawai dalam bekerja merupakan sebagai beban dan tanggung jawab pegawai tersebut untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat pada waktunya. Di Kantor Lurah Ponorogo ini pegawai masih banyak yang mengambil waktu kerja untuk kepentingan pribadi sehingga penyelesaian pekerjaan banyak yang tidak tepat pada waktunya. Contohnya saja jam istirahat yang telah ditentukan pada pukul 12.00-13.30, namun pegawai tersebut masih ada yang pulang pada pukul 11.00 dan masuk kembali pada pukul 14.00. tentunya jam kerja pegawai telah berkurang sebanyak satu setengah jam.

Berdasarkan wawancara di atas sebagian besar pegawai di Kantor Kantor Lurah Ponorogo Kota Lubuklinggau memiliki persepsi yang sama tentang ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan pegawai sudah baik, walaupun ada sebagian kecil masih ada yang kurang baik, hal tersebut karena pegawai masih ada yang kurang disiplin, dan kurang rasa tanggung jawab.

Penggunaan waktu kerja yang baik akan membuat pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu. Pada kenyataannya masih ada pegawai tidak dapat bekerja dengan efektif, karena absen, makan siang, istirahat, menerima telepon dan lain-lain. Akibatnya sering pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Kinerja pegawai dapat pula dinilai dari penggunaannya waktu atau jam kerja. pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi pada umumnya akan mampu memanfaatkan jam kerja yang tersedia untuk melaksanakan pekerjaannya. Pekerjaan yang selesai tepat waktu akan menambah loyalitas pimpinan terhadap pegawai tersebut. Pegawai yang mampu menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu dalam menyusun rencana kegiatan dan pelaksanaannya adalah pegawai yang mampu mengatur waktu kerja dengan fleksibel.

Waktu merupakan ukuran lamanya proses setiap hasil kerja yang dicapai. Ketepatan waktu ini berhubungan dengan waktu penyelesaian tugas (pekerjaan) sesuai dengan waktu yang diberikan. Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai memiliki standar waktu yang telah ditentukan. Visi dan misi suatu organisasi akan tercapai apabila pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dalam hal ini diantaranya; Kecepatan kerja pegawai dalam mengerjakan pekerjaan dan kepastian waktu penyelesaian pekerjaan. Dari hasil pengamatan (observasi) yang penulis lakukan di Kelurahan Ponorogo peneliti telah melihat langsung pegawai melaksanakan tugasnya masing-masing dengan kecepatan yang dimiliki dan kepastian waktu dalam menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur (SOP).

Kemampuan kerja pegawai akan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai. Kemampuan kerja yang meliputi kesanggupan untuk melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan kinerja yang baik. Dari hasil wawancara, membuktikan bahwa kemampuan kerja pegawai kantor Lurah Ponorogo Kota Lubuklinggau yang meliputi ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan, tingkat kemampuan dalam bekerja, kemampuan menganalisis data/informasi, serta kemampuan mengevaluasi sudah cukup baik sehingga

dapat meningkatkan kinerja pegawai. Walaupun pada kenyataannya masih ada pegawai tidak dapat bekerja dengan efektif, karena absen, makan siang, istirahat, menerima telepon dan lain-lain. Akibatnya sering pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Tetapi hal tersebut diatasi dengan pembinaan terhadap pegawai yang masih kurang disiplin.

Dari jawaban informan kunci dalam hal ini Lurah Ponorogo Kota Lubuklinggau, dapat disimpulkan bahwa Kemampuan kerja pegawai yang baik akan mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai yang baik pula. Kemampuan kerja pegawai dapat ditingkatkan dengan jalan mengikuti pelatihan dan juga bimtek.

Dari wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa mengevaluasi pekerjaan perlu dilakukan untuk mendesain organisasi serta menetapkan uraian pekerjaan, spesifikasi pekerjaan. Mengevaluasi pekerjaan merupakan kegiatan yang memberi manfaat dalam perbaikan hasil pekerjaan apakah perlu suatu pengayaan pekerjaan, dan memperhitungkan kemampuan pegawai untuk masa kini ataupun masa datang.

Untuk meningkatkan kemampuan kerja pegawai salah satunya dapat dilakukan dengan cara pelatihan atau *training*. Pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk pengembangan sumber daya manusia terutama untuk pengembangan intelektual dan kepribadian manusia. Penggunaan istilah pendidikan dan pelatihan dalam suatu instansi atau organisasi sering disatukan menjadi diklat sebagai istilah. Pendidikan pegawai adalah pendidikan yang dilakukan bagi pegawai negeri untuk meningkatkan kepribadian pengetahuan dan kemampuannya sesuai dengan persyaratan jabatan, hal tersebut akan mempengaruhi tercapainya kinerja pegawai sesuai SOP di Kantor Kelurahan Ponorogo Kecamatan Lubuklinggau Utara II Kota Lubuklinggau, dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang diterimanya. Apabila layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan kualitas ideal. Tetapi jika pelayanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya.
- b. Kemauan atau kesepian pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan.
- c. Kemudahan untuk ditemui dan dihubungi.
- d. Selalu mendengarkan saran dan keluhan masyarakat.
- e. Jujur dan dapat dipercaya. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi seorang pegawai melainkan berdasarkan pada persepsi masyarakat

## IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kinerja pegawai Kantor Lurah Ponorogo Kota Lubuklinggau juga sudah dapat dikatakan sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari kuantitas pekerjaan yang dihasilkan sesuai dengan target yang ditentukan atau sudah baik, kualitas atau mutu pekerjaan yang dihasilkan juga baik, dan ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan juga baik. Kemampuan kerja pegawai secara umum dapat dikatakan sudah baik, walaupun masih ada beberapa pegawai pegawai tidak dapat bekerja dengan efektif, karena absen, makan siang, istirahat, menerima telepon dan lain-lain. Akibatnya sering pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat pada waktunya lapangan. Kemampuan kerja pegawai dapat meningkatkan kinerja pegawai Kantor Lurah Ponorogo Kota Lubuklinggau. Untuk meningkatkan kemampuan kerja pegawai salah satunya dapat dilakukan dengan cara pelatihan atau *training*.

## V. Saran

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, peneliti dapat memberikan saran yang mungkin dapat memberikan manfaat bagi kantor Lurah Ponorogo Kota Lubuklinggau sebagai berikut:

- a. Hendaknya Lurah Ponorogo dapat membina lagi para pegawainya agar kemampuan kerja dan kinerja pegawainya yang sudah baik akan meningkat menjadi sangat baik.
- b. Hendaknya pegawai dapat meningkatkan kemampuan kerja dan kinerjanya dengan menambah pengetahuan, keterampilan, dan meningkatkan disiplin sehingga menghasilkan kinerja yang lebih baik lagi.
- c. Dengan hasil penelitian ini penulis berharap bisa menjadi tolak ukur dalam rangka untuk perbaikan pada masa yang akan datang dalam hal kemampuan kerja dan kinerja pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arman, Umar. (2022). Analisis Kinerja Pegawai di Kelurahan Rabangodu Selatan Kecamatan Raba Kota Bima. *Jurnal JISPENDIORA* Vol 1 No. 1 (April 2022) – E-ISSN : 2829-3886 P-ISSN : 2829-3479.
- Bintaro. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hamali, A. Y. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Hariandja, M. T. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian dan Peningkatan Produktivitas Pegawai)*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Hasibuan, Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Irvan Junianto. (2020). Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Gelumbang Kabupaten Muara Enim. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Politik*. Vol 5, No 1.
- Priansa, D. J. (2016). *Perencanaan Dan Pengembangan SDM (Edisi Revi)*. Alfabeta.
- Rusaidi. (2022). *Analisis Kinerja Pegawai pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara*. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* ISSN 2622-3740 (Online) Vol 5, No. 1, Agustus 2022.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Soeprihanto, J. (2017). *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. BFFE.
- Sondang, S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Manajemen*. Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Grup.

Wibowo. (2016). *Perilaku Dalam Organisasi*. PT.RajaGrafindo.

Wilson bangun. (2016). *manajemen sumber daya manusia*. erlangga.

Zamzam, F. (2017). *Manajemen Iklim Organisasi*. CV.RWTC Success.