Parlementer: Jurnal Studi Hukum Dan Administrasi Publik
Volume. 1 No. 3 September 2024
e-ISSN : 3063-122X, dan p-ISSN : 3063-1238, Hal. 90-107
DOI: https://doi.org/10.62383/parlementer.v1i3.108
Available online at: *https://ejournal.appihi.or.id/index.php/Parlementer*

Analisis Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang di Tengah Pandemi Covid-19

Davy Anggreana*[1], Alamsyah[2], Ignasius Hendrasmo[3]
[1,2,3]Universitas Tamansiswa Palembang
Alamat: Jl. Tamansiswa No. 261 (Lapangan Hatta) Ilir Timur I Kota Palembang
Korespondensi penulis: davyangreana@unitaspalembang@.ac.id

Abstract ; *Davy Angreana. Analysis of Employee Performance at the Plaju Ulu Village Office, Palembang City in the Middle of the Covid-19 Pandemic. This study aims to describe the Analysis of Employee Performance at the Plaju Ulu Urban Village Office of Palembang City in the Middle of the Covid-19 Pandemic. This research was conducted for three months using a descriptive qualitative approach. Data collection was carried out through interviews, observation and documentation. The data analysis technique was performed by presenting data, reducing data, and collecting data. The results showed that the number of work results of the Plaju Ulu sub-district employees was not maximal because the number of employees was still insufficient, not supported by adequate facilities and infrastructure and the corona situation which was also an inhibiting factor. The quality of work of employees in Plaju Ulu is not only supported by the quality of individuals with good working morale, but also the quality of employee education and experience is an added value for employees to improve their performance optimally. In carrying out employee duties following the rules and SOPs, the main duties and functions of each employee are aimed at preventing mistakes in work, then on the other hand it will further maximize performance. Employees have a good responsibility for their work, employees realize that when they are sworn in as employees they have more burdens and responsibilities, and of course those who pay salaries are the people, from that they will work optimally. The supporting factor in the performance of existing employees in Plaju Ulu Village is the quality of employee resources who are experienced, trained and supported by adequate education, already undergraduate and secondary and who are not yet in the education stage. Then supported by the ability of teamwork that is well established. While the inhibiting factors for the corona pandemic condition, make employee performance not optimal, then reducing the number of employees becomes a problem that hinders performance in Plaju Ulu Village.*
Keywords: *Analysis, Employee Performance, Work adaptation.*

Abstrak; *Davy Angreana. Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang di Tengah Pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang di Tengah Pandemi Covid-19. Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara penyajian data, reduksi data, dan pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah hasil kerja pegawai kecamatan Plaju Ulu belum maksimal dikarenakan jumlah pegawai yang masih kurang, belum didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai serta situasi corona yang juga menjadi faktor penghambat. Kualitas kerja pegawai di Plaju Ulu tidak hanya didukung oleh kualitas individu dengan semangat kerja yang baik, tetapi juga kualitas pendidikan dan pengalaman pegawai menjadi nilai tambah bagi pegawai untuk meningkatkan kinerjanya secara optimal. Dalam melaksanakan tugas pegawai sesuai dengan aturan dan SOP, tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai ditujukan untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam bekerja, kemudian disisi lain akan lebih memaksimalkan kinerja. Pegawai memiliki tanggung jawab yang baik terhadap pekerjaannya, pegawai menyadari bahwa ketika sudah dilantik menjadi pegawai memiliki beban dan tanggung jawab yang lebih banyak, dan tentunya yang memberikan gaji adalah rakyat, dari itu mereka akan bekerja secara maksimal. Faktor pendukung kinerja pegawai yang ada di Desa Plaju Ulu adalah kualitas sumber daya pegawai yang sudah berpengalaman, terlatih dan didukung dengan pendidikan yang memadai, sudah sarjana dan menengah maupun yang belum pada tahap pendidikan. Kemudian didukung dengan kemampuan kerja sama tim yang sudah terjalin dengan baik. Sedangkan faktor penghambat kondisi pandemi corona, membuat kinerja pegawai tidak maksimal, maka pengurangan jumlah pegawai menjadi masalah yang menghambat kinerja di Desa Plaju Ulu.*
Kata kunci ; *Analisis, Kinerja Karyawan, Adaptasi kerja*

Received: Juni 19, 2024; Revised: Juli 25, 2024; Accepted: Agustus 30, 2024;Published: September 15, 2024;
* Davy Anggreana, davyangreana@unitaspalembang@.ac.id

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) tetap menjadi topik yang menarik bagi para peneliti karena memberikan manfaat signifikan bagi organisasi, pegawai, dan masyarakat. Keberadaan SDM dalam suatu organisasi sangat krusial untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Di era global saat ini, organisasi yang ingin tetap kompetitif harus memiliki SDM yang unggul dan berdaya saing tinggi. Untuk mencapai hal ini, organisasi perlu fokus pada peningkatan kualitas SDM mereka. Dengan meningkatkan kualitas SDM, diharapkan pegawai dapat bekerja dengan lebih produktif dan profesional, menghasilkan kinerja yang memuaskan dan memenuhi standar yang ditetapkan. Oleh karena itu, penting bagi setiap organisasi untuk melakukan penilaian kinerja pegawai secara berkala, guna memastikan bahwa mereka bekerja sesuai dengan tujuan dan standar organisasi.

Hasil penilaian kinerja pegawai memiliki peran yang sangat penting dalam pengambilan keputusan organisasi. Penilaian ini membantu dalam berbagai aspek manajerial, termasuk identifikasi kebutuhan untuk program pendidikan dan pelatihan, proses rekrutmen dan seleksi, promosi pegawai, serta sistem imbalan. Penilaian kinerja juga disesuaikan dengan jenis pekerjaan dan tujuan yang ditetapkan oleh organisasi. Dengan melakukan penilaian, organisasi dapat memperoleh informasi yang jelas mengenai sejauh mana hasil kerja pegawai dalam periode waktu tertentu. Pegawai yang menunjukkan kinerja tinggi diharapkan dapat menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan tanggung jawab, kecepatan, dan efisiensi, serta memanfaatkan potensi mereka secara optimal. Peningkatan kinerja pegawai diharapkan akan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kinerja keseluruhan organisasi, sehingga mendorong pencapaian tujuan dan meningkatkan efektivitas operasional organisasi.

Salah satu aspek yang menunjang keberhasilan pegawai dalam mencapai kesuksesan bekerja adalah kemampuan kerja. Dengan kemampuan kerja yang memadai pegawai diharapkan dapat mengatasi segala permasalahan pekerjaan sehingga tugas pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik. Kemampuan (*ability*) baik pengetahuan atau keterampilan merupakan komponen penting dalam mencapai kinerja. Untuk mencapai kinerja yang memuaskan diperlukan kemampuan profesional dan untuk mencapainya harus melalui beberapa tahapan atau kondisi. Pendidikan formal masih belum memadai untuk mencapai kemampuan yang profesional. Untuk itu kemampuan sumber daya manusia pegawai harus diberdayakan melalui pelatihan, pendidikan dan pengembangan. Dengan kemampuan kerja yang memadai diharapkan memberikan implikasi terhadap peningkatan kinerja pegawai sehingga mendukung pelaksanaan tugas secara efektif, efisien, dan profesional.

Disiplin adalah ketaatan terhadap aturan yang ditetapkan oleh pimpinan, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis, yang keduanya berkembang melalui kebiasaan yang berkelanjutan. Kebiasaan disiplin menciptakan sikap yang menghargai waktu dan pekerjaan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja. Sutriyanto, D. N. (2012) menjelaskan bahwa disiplin mencerminkan sikap, perilaku, dan tindakan yang sesuai dengan peraturan organisasi, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Oleh karena itu, disiplin harus dipahami sebagai norma organisasi yang wajib dipatuhi oleh setiap anggota.

Selanjutnya, pelatihan. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya aparatur, perlu dilakukan pendidikan dan pelatihan yang bertujuan untuk mengembangkan

kepribadian, pengetahuan, dan keterampilan sesuai dengan persyaratan jabatan dan tugas yang diemban. Sukoco, F. (2010) menyatakan bahwa pelatihan sering kali dianggap sebagai salah satu aktivitas paling terlihat dalam manajemen kepegawaian. Para majikan mendukung pelatihan karena melalui proses ini, pegawai dapat meningkatkan keterampilan dan produktivitas mereka, meskipun perlu diperhitungkan waktu yang diperlukan selama pelatihan. Pegawai pun mengapresiasi pelatihan karena memberikan kesempatan untuk meningkatkan keterampilan yang relevan dengan posisi mereka saat ini atau yang akan datang.

Ketiga, suasana kerja. Menurut Gukguk, Pareke, & Nasution (2014), suasana kerja memiliki peranan penting dalam pelaksanaan tugas sehari-hari pegawai. Lingkungan kerja yang menyenangkan dapat meningkatkan produktivitas. Suasana kerja mencakup kondisi ruangan, ventilasi, pencahayaan, dan fasilitas pendukung lainnya. Seringkali, kurangnya dukungan fasilitas dapat mengurangi motivasi pegawai dan menyebabkan kebosanan terhadap rutinitas pekerjaan. Semangat kerja dapat ditingkatkan apabila setiap pegawai merasakan bahwa suasana kerja mereka mendukung peningkatan produktivitas.

Dalam penelitian ini khususnya melihat kinerja pegawai yang ada di Kelurahan Plaju Ulu, dalam hal ini ada beberapa permasalahan yang membuat kinerja pegawai kurang maksimal yaitu sebagian pegawai masih ada yang kurang disiplin, masih ada pegawai yang lamban dalam penyelesaian kerja, kurangnya sarana dan prasarana pendukung kinerja, motivasi pegawai dalam bekerja mengalami penurunan dan kurangnya pelatihan untuk meningkatkan disiplin.

Pemaparan di atas di dukung oleh hasil wawancara awal dengan Sekretaris Lurah Plaju Ulu mengatakan bahwa,

> “Dalam dunia kerja memang tidak selalu bisa diharapkan hasil yang maksimal, seringkali ada beberapa pegawai yang memang tidak bisa melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang dengan baik, namun tentu saja hal tersebut tidaklah satu-satunya jadi alasan untuk mengukur kinerja pegawai, namun juga pasti dipengaruhi oleh hal lain di luar itu seperti suasana lingkungan kerja, kepemimpinan atasan bahkan dari sarana, serta pelatihan-pelatihan kepegawaian untuk meningkatkan kompetensi” (Wawancara 6 Oktober 2020)

Hasil wawancara di atas juga di dukung oleh hasil observasi awal peneliti sendiri, yang datang langsung dan melihat kondisi yang ada di Kelurahan Plaju Ulu pada tanggal 06 Oktober 2020, dalam pengamatan peneliti kelurahan ini memang perlu ada tambahan sarana elektronik untuk mempercepat kinerja seperti Komputer dan Printer. Kemudian juga suasana ruangan perlu diperluan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Namun untuk lebih mendalami peneliti perlu mengkaji lebih jauh lagi.

Kemudian dalam kondisi Covid-19 ini juga menjadi kendala tersendiri dimana pegawai-pegawai yang ada di Kelurahan tidak bisa secara bersama-sama datang ke kantor, namun ada pergantian karena dengan tujuan untuk menghindari kerumunan, akan tetapi berjalan seiringnya waktu pegawai bisa masuk seperti biasa namun tetap dibatasi oleh protokol kesehatan, namun tetap saja hal ini juga menghambat kinerja pegawai secara maksimal.

Berdasarkan pemaparan di atas yang di dukung oleh hasil wawancara dan observasi awal peneliti, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan

mengambil penelitian yang berjudul" Analisis Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang Di Tengah Pandemi Covid-19".

LANDASAN TEORI

Untuk mencapai kemajuan dan perkembangan dalam suatu organisasi atau perusahaan, sangat penting untuk memiliki pegawai yang berkualitas. Pegawai berkualitas adalah mereka yang kinerjanya dapat memenuhi target atau sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja pegawai, sebagai salah satu indikator utama keberhasilan, dapat diukur dari beberapa aspek yang relevan, baik dari sisi jumlah maupun mutu.

Ukuran kinerja pegawai dapat dilihat dari dua aspek utama: jumlah dan mutu.

1. Jumlah: Mengacu pada seberapa banyak hasil kerja yang dihasilkan dalam periode waktu tertentu. Ini sering kali diukur dengan alat ukur yang jelas dan terstandarisasi, seperti jumlah unit produk yang diproduksi, jumlah transaksi yang diproses, atau jumlah tugas yang diselesaikan. Ukuran ini bersifat tangible, karena dapat dihitung secara langsung dan memiliki standar yang spesifik untuk membandingkan hasil kinerja pegawai.
2. Mutu: Mengacu pada kualitas hasil kerja yang dicapai. Mutu kerja biasanya diukur dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi, seperti akurasi, ketepatan waktu, dan kerapian hasil kerja. Mutu kinerja bisa bersifat tangible, seperti kesesuaian dengan spesifikasi produk, atau intangible, seperti tingkat kepuasan pelanggan atau kreativitas dalam penyelesaian tugas.

Faktor Penentu Kinerja

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari dalam diri pegawai itu sendiri maupun faktor eksternal.

1. Faktor Internal:
    a. Keterampilan dan Pengetahuan: Kualifikasi pendidikan dan pelatihan yang dimiliki pegawai dapat mempengaruhi kemampuannya untuk menjalankan tugas dengan baik.
    b. Motivasi dan Komitmen: Motivasi intrinsik dan tingkat komitmen pegawai terhadap pekerjaan dapat mempengaruhi kinerja mereka.
    c. Kesehatan dan Kondisi Fisik: Kesehatan fisik dan mental pegawai berperan penting dalam menentukan seberapa efektif mereka dapat bekerja.
2. Faktor Eksternal:
    a. Lingkungan Kerja: Kondisi fisik tempat kerja, seperti fasilitas dan perlengkapan yang memadai, dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas pegawai.
    b. Kepemimpinan dan Manajemen: Gaya kepemimpinan dan dukungan manajerial berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan memotivasi pegawai.
    c. Budaya Organisasi: Nilai-nilai dan norma yang diterapkan dalam organisasi mempengaruhi perilaku dan sikap pegawai terhadap pekerjaan mereka.

Memahami dan mengukur kinerja pegawai dari aspek jumlah dan mutu adalah langkah penting dalam manajemen sumber daya manusia yang efektif. Kinerja yang diukur dari segi jumlah mengacu pada kuantitas hasil kerja yang dihasilkan dalam

periode waktu tertentu. Ini mencakup seberapa banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan pegawai sesuai dengan target yang ditetapkan. Sementara itu, ukuran mutu berkaitan dengan kualitas hasil kerja yang dicapai, mencakup ketepatan, akurasi, dan kepuasan pelanggan atau standar lain yang relevan.

Selain itu, mempertimbangkan berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja adalah hal yang tak kalah penting. Faktor internal seperti keterampilan, motivasi, dan kondisi fisik pegawai dapat mempengaruhi seberapa baik mereka dapat menjalankan tugas mereka. Di sisi lain, faktor eksternal seperti lingkungan kerja, kepemimpinan, dan budaya organisasi juga memainkan peranan penting dalam menentukan efektivitas kinerja pegawai.

Dengan melakukan evaluasi yang komprehensif dan mempertimbangkan semua aspek tersebut, organisasi dapat lebih baik dalam menilai dan meningkatkan kinerja pegawai. Evaluasi kinerja yang menyeluruh memastikan bahwa pegawai tidak hanya memenuhi standar yang ditetapkan tetapi juga membantu mereka dalam pengembangan profesional. Melalui perbaikan yang berkelanjutan, organisasi dapat meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas layanan secara keseluruhan.

Mangkuprawira dan Hubeis (2007:153) dalam bukunya "Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia" menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil dari proses pekerjaan tertentu yang dilakukan secara terencana dalam waktu dan tempat yang ditentukan. Ini menggarisbawahi pentingnya perencanaan yang matang dan pelaksanaan yang efektif dalam mencapai hasil yang diinginkan. Dengan kata lain, kinerja adalah produk dari kombinasi antara perencanaan yang baik dan implementasi yang efisien dalam konteks organisasi dan waktu yang relevan.

Kinerja adalah konsep yang penting dalam manajemen dan penilaian sumber daya manusia, dan definisinya bervariasi menurut berbagai pandangan ahli. Berikut adalah uraian dan analisis dari beberapa definisi kinerja yang dikemukakan oleh ahli:

1. **Sulistiyaningsih (2003:223)** menyatakan bahwa kinerja adalah "kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya." Menurut pandangan ini, kinerja tidak hanya tergantung pada seberapa baik seseorang dapat menyelesaikan tugas, tetapi juga pada seberapa banyak usaha yang dikeluarkan dan seberapa besar kesempatan atau dukungan yang diterima. Definisi ini menekankan bahwa kinerja adalah hasil dari interaksi antara faktor-faktor internal (kemampuan dan usaha) dan faktor eksternal (kesempatan). Analisis dari definisi ini menunjukkan bahwa kinerja merupakan hasil dari berbagai elemen yang saling mempengaruhi dan tidak hanya bergantung pada satu aspek saja. Oleh karena itu, evaluasi kinerja harus mempertimbangkan semua faktor ini untuk memberikan penilaian yang komprehensif.
2. **Mangkunegara (2000:67)** mendefinisikan kinerja sebagai "hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya." Definisi ini fokus pada hasil kerja dan kualitas pekerjaan yang dicapai oleh individu dalam memenuhi tanggung jawab mereka. Ini menekankan pentingnya kualitas dalam penilaian kinerja, menunjukkan bahwa kinerja bukan hanya tentang kuantitas hasil kerja tetapi juga tentang bagaimana pekerjaan tersebut dilakukan. Dalam analisis ini, kinerja diukur berdasarkan seberapa baik seseorang dapat memenuhi standar kualitas yang diharapkan dalam melaksanakan tugas-tugas mereka, dan ini menggarisbawahi pentingnya kualitas dalam penilaian kinerja.

3. **Widodo (2008)** menyebutkan bahwa "kinerja merupakan indikator-indikator keberhasilan kerja atau prestasi kerja sesungguhnya yang dicapai seseorang atau organisasi karena melaksanakan tugasnya dengan baik." Menurut definisi ini, kinerja diukur melalui indikator-indikator yang menunjukkan keberhasilan atau prestasi kerja. Definisi ini menekankan bahwa kinerja harus dievaluasi berdasarkan hasil konkret dan prestasi yang dicapai, serta bagaimana tugas-tugas dilakukan dengan baik. Dalam analisis, ini menunjukkan bahwa kinerja merupakan manifestasi dari hasil yang dapat diukur dan dicapai, dan penting untuk memiliki indikator yang jelas untuk mengevaluasi kinerja secara objektif.

   Secara keseluruhan, ketiga definisi ini memberikan pandangan yang saling melengkapi tentang kinerja. Definisi pertama menekankan faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja, definisi kedua fokus pada kualitas hasil kerja sesuai tanggung jawab, dan definisi ketiga menekankan pada penggunaan indikator untuk menilai prestasi. Menggabungkan pandangan ini dapat membantu organisasi dalam mengevaluasi kinerja pegawai secara lebih menyeluruh, dengan mempertimbangkan berbagai aspek yang mempengaruhi hasil kerja dan kualitas yang dicapai

Menurut Srimindarti (2004), kinerja adalah istilah umum yang menggambarkan tindakan atau aktivitas suatu organisasi selama periode tertentu dengan referensi pada standar tertentu, seperti biaya masa lalu atau yang diproyeksikan. Definisi ini mencakup beberapa aspek penting dalam pengukuran kinerja, termasuk efisiensi, pertanggungjawaban, dan akuntabilitas manajemen. Kinerja diukur dengan tujuan untuk mengurangi perilaku yang tidak diinginkan dan untuk merangsang serta menegakkan perilaku yang diinginkan melalui umpan balik hasil kinerja dan pemberian penghargaan, baik bersifat intrinsik maupun ekstrinsik.

Dalam pandangan ini, kinerja tidak hanya tentang hasil akhir tetapi juga melibatkan proses evaluasi terhadap tindakan dan aktivitas yang dilakukan dalam organisasi. Evaluasi kinerja bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengatasi perilaku yang tidak sesuai serta memotivasi perilaku yang positif dengan memberikan umpan balik dan penghargaan. Umpan balik yang tepat waktu dan sistem penghargaan memainkan peran penting dalam memastikan bahwa pegawai atau tim berusaha untuk mencapai standar yang diinginkan dan memperbaiki area yang memerlukan perhatian.

Berdasarkan uraian tersebut, kinerja dapat disimpulkan sebagai hasil yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab mereka. Hasil ini diukur dengan mempertimbangkan berbagai standar dan tujuan organisasi, serta dengan memperhatikan efisiensi dan akuntabilitas. Dengan demikian, kinerja mencerminkan sejauh mana individu atau kelompok dapat memenuhi ekspektasi organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

.

Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Salim dan Woodward dalam Nasucha (2004:108) menganalisis kinerja dengan mempertimbangkan beberapa aspek, yaitu ekonomi, efisiensi, efektivitas, dan keadilan dalam pelayanan.

a) Aspek ekonomi diartikan sebagai strategi untuk memanfaatkan sumber daya secara optimal dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik.

b) Efisiensi kinerja pelayanan publik mengacu pada kondisi di mana terdapat perbandingan yang proporsional antara input dan output pelayanan.
c) Aspek efektivitas kinerja pelayanan bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana tujuan atau target pelayanan yang telah ditetapkan dapat tercapai.
d) Keadilan dalam pelayanan publik diukur berdasarkan prinsip keadilan, yang menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan memperhatikan aspek-aspek keadilan dan memberikan akses yang setara kepada publik terhadap sistem pelayanan yang tersedia.
Menurut Mathis dan Jackson (2002: 82), terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kinerja individu tenaga kerja, antara lain kemampuan individu, motivasi, dukungan yang diterima, sifat pekerjaan yang dijalankan, serta hubungan mereka dengan organisasi.

Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan elemen fundamental dalam pengembangan organisasi yang efektif dan efisien. Hal ini didukung oleh kebijakan atau program yang lebih baik dalam pengelolaan sumber daya yang tersedia. Wahyudi (2002: 101) menjelaskan bahwa "Pengukuran kinerja adalah gambaran atau deskripsi sistematis mengenai kekuatan dan kelemahan yang melekat pada individu atau kelompok." Simamora (2004: 2004) menambahkan bahwa "Pengukuran kinerja adalah proses yang digunakan oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan." Sementara itu, Whittaker dan Simons (2000: 5) menyatakan bahwa "Pengukuran kinerja merupakan metode untuk menilai kemajuan yang dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan." Yuwono (2004: 23) juga menjelaskan bahwa "Pengukuran kinerja adalah tindakan yang dilakukan untuk mengukur berbagai aktivitas dalam rantai nilai perusahaan." Hasil pengukuran ini digunakan sebagai umpan balik untuk memberikan informasi mengenai pencapaian rencana serta mengidentifikasi area yang memerlukan penyesuaian dalam perencanaan dan pengendalian.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja adalah tindakan yang dilakukan untuk mengevaluasi hasil yang dicapai oleh individu atau kelompok sesuai dengan tugas, wewenang, dan sumber daya yang ada.

Karakteristik Pengukuran Kinerja

Menurut Gaspersz (2005: 68-69), terdapat beberapa karakteristik yang sering diterapkan oleh organisasi kelas dunia dalam menggunakan Balanced Scorecard untuk mengevaluasi sistem pengukuran kinerja mereka, antara lain:

Mangkunegara (2011) menjelaskan bahwa pengukuran kinerja karyawan dapat dilihat dari empat aspek utama, yaitu:

1. Kualitas kerja: Aspek ini mengukur seberapa baik seorang karyawan melaksanakan tugasnya. Penekanan diletakkan pada hasil yang dihasilkan karyawan, apakah memenuhi standar yang diharapkan oleh perusahaan atau instansi. Ini mencakup ketepatan, keahlian, dan profesionalisme dalam bekerja.
2. Kuantitas kerja: Kuantitas kerja mengukur seberapa banyak hasil pekerjaan

yang dapat dihasilkan oleh karyawan dalam periode tertentu, serta mengukur kecepatan kerja. Aspek ini memperhitungkan efisiensi waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan pekerjaan serta jumlah tugas yang berhasil diselesaikan.

3. Pelaksanaan tugas: Ini menilai sejauh mana karyawan mampu menjalankan pekerjaannya dengan tepat, tanpa melakukan kesalahan atau kelalaian yang signifikan. Pelaksanaan tugas mencerminkan akurasi dan ketelitian dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.
4. Tanggung jawab: Aspek ini menilai kesadaran karyawan terhadap kewajiban-kewajiban yang diberikan oleh perusahaan atau instansi. Seorang karyawan yang bertanggung jawab akan menunjukkan dedikasi yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik, tanpa perlu diawasi secara terus-menerus.

Dalam penelitian ini, teori kinerja pegawai menurut Mangkunegara digunakan sebagai acuan untuk mengevaluasi kinerja karyawan berdasarkan dimensi kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2012:13), metode penelitian kualitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat post-positivisme. Pendekatan ini digunakan untuk meneliti objek yang berada dalam kondisi alamiah, berbeda dengan penelitian eksperimen. Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data, dan metode pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi atau penggabungan berbagai teknik. Analisis data dilakukan secara induktif, di mana pola dan makna dikembangkan dari data, bukan dari hipotesis awal. Hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna yang mendalam daripada membuat generalisasi luas.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif serta memahami dan menjelaskan fenomena yang menjadi fokus penelitian. Dalam hal ini, penelitian bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Plaju Ulu, Kota Palembang, dalam konteks pandemi Covid-19. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, peneliti ingin mengungkapkan realitas dan pengalaman kinerja pegawai di tengah tantangan pandemi, serta memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja tersebut.

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Untuk memperoleh data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Data Primer.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lokasi atau lapangan tempat penelitian dilakukan. Untuk mengumpulkan data primer ini, peneliti menggunakan beberapa metode.

1. **Wawancara**
   Wawancara adalah interaksi langsung berupa tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih. Tujuannya adalah untuk memperoleh informasi langsung dari sumber pertama (data primer). Wawancara tidak hanya berfungsi sebagai teknik pengumpulan data, tetapi juga sebagai pelengkap atau penguji terhadap data yang telah dikumpulkan melalui metode lain (Usman dan Akbar, 2008:55). Dalam konteks penelitian ini, wawancara dilakukan dengan

komponen-komponen yang terkait di Kelurahan Plaju Ulu. Metode ini membantu mendapatkan informasi mendalam mengenai kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Plaju Ulu selama pandemi Covid-19.

2. **Observasi**
   Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap objek dengan menggunakan seluruh indra. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan di lokasi penelitian untuk mempelajari dan mengidentifikasi kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Plaju Ulu selama pandemi Covid-19.

DataSekunder:

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber kepustakaan. Data ini dikumpulkan untuk memastikan kesesuaian dan relevansi dengan topik penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan memanfaatkan dan mempelajari literatur serta buku-buku yang berkaitan dengan topik penelitian. Tujuan utamanya adalah untuk menemukan konsep-konsep dan teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas. Sumber data sekunder dapat berupa laporan, tesis, buku, surat kabar, dan dokumen lain yang memiliki kaitan langsung dengan permasalahan penelitian. Metode ini berperan penting dalam memperkaya landasan teori dan memberikan konteks yang mendalam untuk analisis.

HASIL PENELITIAN

Kinerja Pegawai Di Kelurahan Plaju Ulu

Tujuan utama pengukuran kinerja adalah untuk melakukan perbaikan dan memberikan motivasi kepada pegawai secara individual serta untuk meningkatkan performa lembaga secara keseluruhan. Pengukuran kinerja berfungsi untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dalam pelaksanaan tugas, dengan cara membandingkan hasil yang telah dicapai dengan sasaran yang ditetapkan sejak awal. Selain itu, pengukuran kinerja juga bertujuan untuk menghilangkan hal-hal yang tidak penting dan pemborosan sumber daya. Hasil dari pengukuran kinerja ini dapat menjadi umpan balik yang sangat berharga bagi pegawai maupun lembaga, membantu memperbaiki proses kerja ke depan, sehingga menghasilkan produk atau layanan yang lebih baik.

Menurut pandangan Bernandin dan Russell (1993:135) dalam Intanghina (2008), terdapat beberapa indikator yang digunakan dalam pengukuran kinerja, yaitu:

1. **Quantity of work**: Mengukur jumlah atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan dalam periode tertentu, melihat seberapa banyak tugas yang dapat diselesaikan.
2. **Quality of work**: Mengukur seberapa jauh hasil kerja memenuhi syarat atau standar yang telah ditetapkan, menilai mutu dari output yang dihasilkan.
3. **Job Knowledge**: Mengukur sejauh mana pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki oleh pegawai tentang pekerjaan yang mereka lakukan, serta bagaimana hal tersebut diterapkan dalam kinerja.
4. **Creativeness**: Menilai kemampuan pegawai dalam menghasilkan ide-ide baru, gagasan, atau inovasi yang dapat memperbaiki cara kerja atau proses yang ada.

Indikator-indikator ini membantu memberikan gambaran menyeluruh tentang

kinerja pegawai, sehingga dapat diidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki.

Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja merujuk pada jumlah pekerjaan yang berhasil diselesaikan oleh seorang pegawai dalam periode waktu tertentu. Dalam hal ini, kuantitas kerja juga mencerminkan beban kerja yang harus diselesaikan oleh pegawai. Seorang pegawai yang mampu menyesuaikan diri dengan volume pekerjaan yang diberikan dan menyelesaikannya sesuai dengan target waktu yang ditetapkan dapat dikategorikan sebagai pegawai yang berkualitas. Namun, jika seorang pegawai tidak mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target, maka perlu dilakukan perbaikan dalam kinerja untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi.

Dari hasil penelitian yang berfokus pada indikator kuantitas kerja di Kelurahan Plaju Ulu, dapat disimpulkan bahwa jumlah pekerjaan yang berhasil diselesaikan oleh pegawai belum optimal. Beberapa faktor yang menjadi penyebab utama kurangnya pencapaian target ini adalah:

1. **Jumlah pegawai yang kurang**: Kekurangan pegawai berarti beban kerja yang ada tidak terdistribusi secara merata, yang menyebabkan beberapa pegawai harus menangani lebih banyak pekerjaan daripada kapasitas normal mereka. Hal ini dapat menurunkan produktivitas dan menghambat penyelesaian tugas tepat waktu.
2. **Sarana dan prasarana yang tidak memadai**: Ketiadaan atau keterbatasan alat pendukung kerja, seperti fasilitas teknologi atau perlengkapan kantor, juga menjadi hambatan yang signifikan. Pegawai mungkin memerlukan lebih banyak waktu untuk menyelesaikan pekerjaan tanpa sarana yang cukup.
3. **Pandemi COVID-19**: Situasi pandemi membawa dampak besar pada lingkungan kerja, baik dari segi prosedur kerja yang berubah, pembatasan fisik, maupun masalah kesehatan. Pandemi ini menghambat kinerja pegawai secara keseluruhan, baik dalam hal kuantitas maupun efisiensi kerja.

Analisis ini menunjukkan bahwa meskipun ada potensi pegawai yang mampu menyesuaikan diri dengan beban kerja, faktor-faktor eksternal seperti kekurangan tenaga kerja, infrastruktur yang tidak mencukupi, dan kondisi pandemi menjadi penghalang besar dalam pencapaian target kuantitas kerja. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja pegawai, diperlukan penambahan jumlah pegawai, peningkatan sarana dan prasarana, serta adaptasi yang lebih baik terhadap situasi pandemi. Selain itu, strategi manajemen yang efektif dan perbaikan dalam pembagian tugas juga diperlukan untuk meningkatkan kuantitas kerja secara keseluruhan.

Kualitas Kerja

Quality of work atau kualitas kerja merujuk pada hasil yang dicapai oleh pegawai berdasarkan kesesuaian dengan standar yang telah ditetapkan, serta kesiapan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Wungu dan Brotoharsojo (2003:57) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang terkait dengan mutu hasil kerja, yang dapat diukur secara kuantitatif. Sedangkan Wilson dan Heyel (1987:101) menegaskan bahwa kualitas kerja menunjukkan sejauh mana seorang pegawai mampu melaksanakan tugasnya dengan tepat, lengkap, dan rapi.

Kualitas kerja dapat diukur melalui tiga aspek utama:

1. **Ketepatan**: Mengacu pada kesesuaian antara tugas yang dilakukan dengan rencana atau tujuan yang telah ditetapkan. Seorang pegawai yang mampu

menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan target waktu dan prosedur dianggap memiliki kualitas kerja yang baik.

2. **Kelengkapan**: Mengacu pada seberapa teliti dan lengkap pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Pekerjaan yang diselesaikan dengan rinci dan akurat mencerminkan kualitas kerja yang tinggi.
3. **Kerapian**: Berhubungan dengan cara pekerjaan diselesaikan dalam hal penampilan dan keteraturan. Pekerjaan yang dilakukan dengan rapi mencerminkan perhatian terhadap detail dan profesionalisme.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas kerja pegawai di Kelurahan Plaju Ulu dapat dikatakan cukup baik. Hal ini didukung oleh beberapa faktor, yaitu:

1. **Semangat kerja**: Pegawai menunjukkan semangat kerja yang baik dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Motivasi yang tinggi sering kali menjadi pendorong utama bagi pegawai untuk mencapai hasil kerja yang optimal.
2. **Kualitas pendidikan**: Tingkat pendidikan pegawai juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas kerja. Pegawai dengan latar belakang pendidikan yang baik cenderung lebih siap dalam menghadapi tantangan pekerjaan, sehingga mampu menghasilkan kinerja yang lebih baik.
3. **Pengalaman kerja**: Pengalaman pegawai menjadi faktor penting yang menambah kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas dengan lebih efektif dan efisien. Pegawai yang berpengalaman lebih mampu menyelesaikan tugas dengan tepat, lengkap, dan rapi.

Namun, untuk mencapai kualitas kerja yang optimal, perlu juga ada dukungan dari aspek lain seperti pelatihan yang terus-menerus dan peningkatan fasilitas kerja. Walaupun pegawai sudah memiliki pendidikan dan pengalaman yang baik, kualitas kerja mereka akan lebih meningkat apabila didukung dengan sarana yang memadai dan lingkungan kerja yang kondusif.

Analisis: Kualitas kerja di Kelurahan Plaju Ulu, meskipun cukup baik, masih bisa ditingkatkan dengan beberapa langkah tambahan. Selain pengembangan individu melalui pendidikan dan pengalaman, faktor eksternal seperti pelatihan rutin dan peningkatan sarana kerja akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan mutu hasil kerja. Perbaikan dalam aspek-aspek ini akan mendorong pegawai untuk bekerja lebih produktif dan efisien, yang pada akhirnya akan meningkatkan performa keseluruhan lembaga tersebut.

Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan adalah aktivitas atau upaya yang dilakukan untuk merealisasikan semua rencana dan kebijakan yang telah dirumuskan dan ditetapkan sebelumnya. Proses ini mencakup berbagai aspek, seperti:

1. **Persiapan Kebutuhan**: Memastikan semua alat, sumber daya, dan kebutuhan pelaksanaan tersedia.
2. **Penentuan Pelaksana**: Menunjuk siapa yang bertanggung jawab dalam menjalankan tugas.
3. **Lokasi dan Waktu Pelaksanaan**: Menetapkan di mana dan kapan tugas atau kebijakan akan dijalankan.
4. **Cara Pelaksanaan**: Menentukan metode dan prosedur pelaksanaan yang paling efektif.

Pelaksanaan dapat diartikan sebagai tindak lanjut dari program atau kebijakan yang telah ditetapkan, dengan tujuan mengubah keputusan strategis dan operasional menjadi kenyataan untuk mencapai target atau sasaran yang telah ditentukan

sebelumnya.

Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan suatu program harus sesuai dengan kondisi yang ada, baik di lapangan maupun di luar lapangan. Proses pelaksanaan melibatkan berbagai elemen dan faktor pendukung seperti sumber daya manusia, alat bantu, serta strategi operasional. Selain itu, keberhasilan pelaksanaan sangat bergantung pada sinergi antara rencana yang telah ditetapkan dan implementasi yang sesuai dengan kondisi nyata.

Berdasarkan hasil penelitian, dalam pelaksanaan tugas, pegawai di Kelurahan Plaju Ulu mematuhi aturan dan prosedur operasional standar (SOP) serta menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab dan fungsi masing-masing. Hal ini bertujuan untuk menghindari kesalahan dan memastikan bahwa pekerjaan diselesaikan dengan tepat dan efisien.

Pegawai yang mengikuti SOP dan tugas pokok fungsinya akan bekerja lebih terstruktur dan efisien. Dengan penerapan SOP yang ketat, risiko kesalahan dalam pekerjaan dapat diminimalkan, sementara kinerja menjadi lebih optimal. Selain itu, pelaksanaan tugas yang sesuai dengan aturan juga memastikan bahwa hasil yang dicapai sejalan dengan target yang telah ditentukan.

Analisis: Pelaksanaan yang baik sangat bergantung pada kepatuhan terhadap aturan dan standar operasional yang ada. Dalam konteks Kelurahan Plaju Ulu, penerapan SOP dan pembagian tugas yang jelas menjadi kunci utama dalam memastikan kelancaran dan keberhasilan pelaksanaan program atau kebijakan. Selain itu, pelaksanaan yang terorganisir dengan baik juga memaksimalkan kinerja pegawai, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan efisiensi. Namun, agar pelaksanaan ini benar-benar efektif, dukungan dari fasilitas dan sumber daya yang memadai sangat diperlukan, karena tanpa dukungan tersebut, pelaksanaan yang baik di atas kertas mungkin tidak selalu tercapai di lapangan.

Dengan demikian, selain mengikuti SOP, penting bagi pemerintah atau instansi untuk terus mengevaluasi pelaksanaan di lapangan dan menyesuaikannya dengan situasi dan kebutuhan yang ada, agar pelaksanaan program atau kebijakan berjalan dengan efektif dan efisien.

Tanggung Jawab

Menurut Isma`il Raji al-Faruqi dalam Muhmidayeli (2008), tanggung jawab adalah inti dari makna kosmis manusia, sebuah anugerah ilahi yang diterima sejak lahir dan bersifat universal. Al-Faruqi menekankan bahwa tanggung jawab (taklif) ini bukan sekadar kewajiban sosial atau profesional, melainkan bagian mendasar dari kemanusiaan yang mempersiapkan individu untuk melaksanakan misi kemanusiaannya. Tanggung jawab adalah simbol ketinggian derajat manusia, dan orang yang mampu menanggung tanggung jawab tersebut layak disebut sebagai manusia sejati. Ini menjadi pembeda antara manusia dan makhluk lain, karena manusia memiliki kapasitas untuk menyadari, menerima, dan menjalankan tanggung jawabnya secara moral dan etis.

Dalam konteks dunia kerja, tanggung jawab adalah kesadaran individu, khususnya karyawan, terhadap kewajiban yang diberikan oleh perusahaan atau instansi. Tanggung jawab ini tidak hanya sebatas memenuhi tugas harian tetapi juga melibatkan komitmen moral dan etika profesional. Karyawan yang bertanggung jawab memahami bahwa pekerjaannya tidak hanya melayani perusahaan, tetapi juga masyarakat yang bergantung pada kualitas hasil pekerjaannya.

Berdasarkan hasil penelitian, pegawai di Kelurahan Plaju Ulu secara umum

menunjukkan tingkat tanggung jawab yang baik atas pekerjaan mereka. Para pegawai memahami bahwa setelah mereka diangkat dan disumpah sebagai pegawai, mereka memiliki beban dan tanggung jawab moral yang besar. Kesadaran bahwa gaji mereka berasal dari masyarakat menjadi motivasi bagi mereka untuk bekerja maksimal, karena mereka merasa bertanggung jawab secara langsung kepada masyarakat yang mereka layani.

Analisis: Tanggung jawab memainkan peran sentral dalam membentuk karakter dan etika kerja seorang karyawan. Dalam pandangan al-Faruqi, tanggung jawab manusia tidak hanya dibatasi pada pekerjaan sehari-hari, tetapi juga mencakup dimensi moral dan spiritual. Dengan demikian, seorang karyawan yang memahami tanggung jawabnya secara utuh tidak hanya bekerja untuk memenuhi tugas, tetapi juga berusaha memastikan bahwa setiap tugas dilakukan dengan baik dan bertanggung jawab. Hal ini tercermin dalam pegawai Kelurahan Plaju Ulu, yang memiliki kesadaran penuh bahwa pekerjaan mereka melibatkan pertanggungjawaban moral terhadap masyarakat.

Kesadaran ini menciptakan dorongan untuk bekerja lebih keras dan lebih efisien, karena mereka merasa pekerjaan mereka adalah amanah yang harus dipertanggungjawabkan tidak hanya kepada atasan, tetapi juga kepada publik. Jika setiap karyawan memiliki tingkat tanggung jawab yang sama, hal ini akan berdampak pada peningkatan kinerja keseluruhan institusi.

Namun, meskipun kesadaran tanggung jawab moral ini sudah ada, penting untuk terus memberikan dukungan, pelatihan, dan pengawasan agar karyawan tetap termotivasi dan tidak kehilangan semangat. Selain itu, organisasi harus memastikan bahwa ada sistem yang jelas untuk mengukur tanggung jawab dan memberikan apresiasi bagi karyawan yang menunjukkan komitmen tinggi, sehingga semangat tanggung jawab tersebut terus dipertahankan dan ditingkatkan.

Faktor pendukung dan penghambat

Faktor Pendukung

Kualitas Pegawai

Setiap organisasi atau lembaga memerlukan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bidang ekonomi, sosial, pendidikan, maupun sektor lainnya. SDM berperan sebagai inti dalam menjalankan berbagai aktivitas organisasi, dan keberhasilan pencapaian tujuan sangat bergantung pada pengelolaan SDM tersebut. Agar potensi SDM dapat dimanfaatkan secara maksimal, organisasi perlu menerapkan metode dan sistem manajemen SDM yang efektif dan efisien. Ini mencakup pemberdayaan, pelatihan, dan pengembangan kemampuan individu sehingga bakat dan keterampilan mereka dapat diarahkan untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas SDM di Kelurahan Plaju Ulu menjadi faktor utama dalam meningkatkan kinerja pegawai, terutama dalam hal pelayanan publik. Pegawai dengan latar belakang pendidikan akademik yang baik terbukti lebih mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif, memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, serta mampu menangani tantangan yang ada dengan lebih baik.

Kualitas SDM menjadi elemen kunci dalam menciptakan kinerja yang optimal di setiap organisasi. SDM yang memiliki pendidikan dan keterampilan yang baik tidak hanya akan mampu menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan tepat, tetapi juga memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan dan perkembangan yang terjadi di lingkungan kerja. Di Kelurahan Plaju Ulu, pegawai dengan kualifikasi

akademik yang memadai memainkan peran penting dalam memastikan layanan kepada masyarakat berjalan dengan baik dan efektif.
Faktor pendidikan pegawai ini memberikan mereka keunggulan dalam hal pemahaman prosedur, pemecahan masalah, serta kemampuan komunikasi yang lebih baik dengan masyarakat. Dengan kualitas SDM yang baik, organisasi akan lebih mudah mencapai efisiensi dalam pelaksanaan program-program serta mencapai target yang telah ditetapkan.

Namun, selain pendidikan, organisasi perlu memperhatikan aspek lain dalam manajemen SDM, seperti motivasi kerja, penghargaan, dan pengembangan karier. Pegawai yang memiliki kualifikasi akademik yang baik tetap memerlukan dukungan dalam bentuk pelatihan berkelanjutan, lingkungan kerja yang kondusif, serta sistem penghargaan yang adil agar semangat kerja mereka tetap terjaga dan mereka dapat terus meningkatkan kinerja mereka.

SDM yang berkualitas menjadi fondasi penting dalam peningkatan kinerja suatu organisasi. Di Kelurahan Plaju Ulu, kualitas pendidikan pegawai yang baik telah terbukti menjadi faktor pendukung utama dalam peningkatan kualitas pelayanan. Namun, untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja tersebut, organisasi perlu terus memberikan dukungan berupa pengembangan profesional, lingkungan kerja yang baik, dan sistem insentif yang memadai. Dengan demikian, SDM dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi yang maksimal bagi pencapaian tujuan organisasi.

Teamwork/ Kerjasama

Membangun dan membentuk tim yang solid bukanlah tugas yang mudah, seperti membalikkan telapak tangan. Proses ini memerlukan upaya dan waktu yang konsisten untuk mencapai hasil yang maksimal dari tim tersebut. Sebuah tim yang solid memiliki kemampuan untuk bekerja sama secara efektif, memanfaatkan kekuatan individu masing-masing anggota, dan mengatasi berbagai tantangan dengan lebih efisien. Kualitas kerja yang dihasilkan oleh tim yang solid sering kali jauh lebih baik dibandingkan dengan tim yang tidak terkoordinasi dengan baik.
Berdasarkan hasil penelitian, terdapat dua faktor kunci yang mendukung kinerja pegawai di Kelurahan Plaju Ulu:

1. Kualitas Sumber Daya Pegawai:
    a. Pengalaman dan Pelatihan: Pegawai di Kelurahan Plaju Ulu sebagian besar telah memiliki pengalaman kerja yang memadai dan telah melalui pelatihan yang relevan. Pengalaman ini membantu mereka dalam menghadapi berbagai situasi dan tantangan dengan lebih baik.
    b. Pendidikan Formal: Pendidikan formal juga memainkan peran penting. Pegawai yang memiliki kualifikasi pendidikan seperti Strata Satu (S1) dan Strata Dua (S2) dapat menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang lebih tinggi dalam pekerjaan mereka. Sementara itu, pegawai yang masih dalam tahap pendidikan juga mendapatkan dukungan dari lingkungan kerja untuk mempercepat proses pembelajaran mereka.
2. Kemampuan Kerja Sama Tim:
    a. Koordinasi yang Baik: Kemampuan kerja sama tim yang baik merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja. Tim yang dapat berkomunikasi dengan efektif, berbagi informasi, dan bekerja sama

secara harmonis akan dapat menyelesaikan tugas dengan lebih efisien dan efektif.

b. Sinergi: Sinergi antara anggota tim memungkinkan mereka untuk memanfaatkan kekuatan masing-masing individu dan mengatasi kelemahan dengan dukungan dari anggota lainnya. Ini menciptakan suasana kerja yang produktif dan mendukung pencapaian tujuan bersama.

Kualitas sumber daya pegawai dan kemampuan kerja sama tim merupakan dua elemen yang saling melengkapi dalam menciptakan tim yang solid. Pegawai yang berpengalaman dan terlatih, serta memiliki pendidikan formal yang memadai, dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Namun, tanpa kemampuan kerja sama yang baik, potensi ini mungkin tidak dapat dimaksimalkan.

Di Kelurahan Plaju Ulu, keberadaan pegawai yang terlatih dan berpendidikan tinggi memberikan landasan yang kuat untuk keberhasilan tim. Tetapi, keberhasilan ini tidak hanya bergantung pada kualitas individu, tetapi juga pada bagaimana pegawai dapat bekerja sama secara efektif. Tim yang solid dapat memfasilitasi pertukaran ide, kolaborasi, dan dukungan timbal balik yang penting dalam menyelesaikan tugas-tugas yang kompleks.

Oleh karena itu, untuk membangun dan mempertahankan tim yang solid, perlu adanya upaya yang terus-menerus dalam mengembangkan keterampilan individu, meningkatkan komunikasi, dan membangun kepercayaan di antara anggota tim. Selain itu, pelatihan dalam keterampilan kerja sama tim dan pengembangan profesional yang berkelanjutan juga penting untuk memastikan bahwa setiap anggota tim dapat berkontribusi secara maksimal terhadap pencapaian tujuan bersama.

Faktor Penghambat

Situasi pandemi Covid-19 telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk cara kerja pegawai di Kelurahan Plaju Ulu. Pembatasan yang diterapkan sebagai bagian dari protokol kesehatan (Prokes) mempengaruhi efektivitas kerja pegawai. Pembatasan ini mencakup jarak fisik, penggunaan masker, serta pembatasan jumlah orang yang bisa berada di satu tempat pada waktu bersamaan. Akibatnya, pegawai tidak dapat bekerja dengan cara yang optimal dan memberikan layanan sebagaimana biasanya.

Jumlah Pegawai yang Kurang

Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam kasus Kelurahan Plaju Ulu, penelitian menunjukkan bahwa kekurangan pegawai menjadi salah satu kendala utama dalam kinerja organisasi. Dengan jumlah pegawai yang terbatas, beban kerja meningkat, dan administrasi menjadi tidak seimbang dengan kapasitas yang ada. Hal ini menyebabkan proses pelayanan kepada masyarakat menjadi lambat dan kurang optimal.

Analisis:

1. Dampak Pandemi terhadap Kinerja Pegawai:
    a. Pembatasan Prokes: Protokol kesehatan yang ketat selama pandemi, seperti pembatasan jarak dan penggunaan masker, mempengaruhi cara pegawai bekerja. Interaksi langsung yang terbatas dapat menghambat komunikasi dan kolaborasi yang efektif. Akibatnya, kualitas pelayanan

yang diberikan kepada masyarakat menjadi kurang maksimal dibandingkan dengan kondisi normal.

b. Kendala Operasional: Selain pembatasan fisik, perubahan dalam cara kerja (misalnya, penerapan kerja dari rumah atau sistem shift) juga dapat mempengaruhi produktivitas dan efisiensi. Pegawai mungkin menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan tugas dengan cepat dan akurat di tengah situasi yang serba tidak pasti.

2. Kekurangan Jumlah Pegawai:
    a. Beban Kerja yang Tidak Seimbang: Kekurangan pegawai di Kelurahan Plaju Ulu menyebabkan beban kerja yang tidak seimbang. Dengan meningkatnya jumlah kebutuhan administrasi dan layanan publik, pegawai yang ada harus menangani lebih banyak tugas daripada kapasitas ideal mereka. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian tugas dan menurunnya kualitas layanan.
    b. Keterbatasan Kapasitas: Jumlah pegawai yang kurang juga membatasi kemampuan organisasi dalam merespons permintaan layanan dengan cepat. Penyelesaian administrasi dan pelayanan yang seharusnya bisa dilakukan dengan lebih efisien menjadi terhambat, berpotensi menyebabkan ketidakpuasan masyarakat.

Suasana pandemi Covid-19 telah menambah tantangan dalam operasional Kelurahan Plaju Ulu, dengan pembatasan yang mempengaruhi cara kerja pegawai dan kualitas pelayanan yang dapat diberikan. Selain itu, kekurangan jumlah pegawai memperburuk situasi dengan menyebabkan beban kerja yang tidak seimbang dan menghambat penyelesaian tugas. Untuk mengatasi masalah ini, penting bagi organisasi untuk mencari solusi yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja di tengah pembatasan pandemi, seperti meningkatkan sistem digitalisasi, mengoptimalkan proses kerja, atau menambah jumlah pegawai sesuai kebutuhan.

KESIMPULAN

Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang Di Tengah Pandemi Covid-19

Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang Di Tengah Pandemi Covid-19 belum optimal karena situasi pandemik berdampak pada kesehatan pegawai serta didukung oleh jumlah pegawai yang sedikit sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal.

Faktor pendukung dan penghambat

a. **Faktor Pendukung.** Kinerja pegawai yang ada di Kelurahan Plaju Ulu yaitu kualitas sumber daya pegawai yang sudah berpengalaman, terlatih dan ditunjang oleh pendidikan yang formal memadai, sudah strata satu dan dua serta yang belum masih dalam tahap pendidiakn. Kemudian di dukung oleh kemampuan kerjasama tim yang terjalin dengan baik.
b. **Faktor Penghambat.** Kondisi pandemic Covid-19, membuat kinerja birokrasi dari sisi kuantitas kerja dan kualitas kerja tidak maksimal, kemudian

kurangnya jumlah pegawai menjadi permasalahan yang menghambat kinerja pelayanan yang di Kelurahan Plaju Ulu.

DAFTAR PUSTAKA

Anholt, Simons. 2000. *Arti Definisi/Pengertian Budaya Kerja Dan Tujuan/Manfaat Penerapannya Pada Lingkungan Sekitar*, Jurnal Sosiologi.

AA. Anwar Prabu Mangkunegara. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Agus, Dwiyanto dkk. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006.

Ahmadi, Abu dan Widodo Supriyono. 2008. *Psikologi Belajar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Akbar P.S dan Usman. 2008. *Pengantar Statistika*, Jakarta : Bumi Aksara.

Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*,Graha Ilmu:Yogyakarta.

Bambang Wahyudi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Sulita.

Basrowi & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
.

Benveniste, Guy. 1997. *Birokrasi (terjemahan Sahat Simamora),* Jakarta, Rajawali Pers.

Bernardin and Russel.1993. *Human Resource Management.New Jersey: International Editions Upper Saddle River, Prentice Hall* .

Bilson,Simamora. 2004. *Riset Pemasaran*, Jakarta, Gramedia Utama.

Castles, Lance, et. Al. 1993. *Birokrasi Kepemimpinan Dan Perubahan Sosial Di Indonesia*, Hapsara, Surakarta.

Febriyani, A & Rahardian, Z. 2003, *Analisa Kinerja Bank Devisa dan Non Devisa di Indonesia*, Kajian Ekonomi dan Keuangan, Malang.

Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.

Intanghina. 2008. Pengaruh *Budayaya Perusahaan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan*. (serial online), 28 April 2020. Availabel from:

URL:http://intaqnghina.wordpress.com/2008/04/28/pengaruh-budaya-perusahaan -dan lingkungan-kerja-terhadap-kinerja -karyawan.

Kartasapoetra, R.G.1987. *Sistematika Hukum Tata Negara*, Jakarta: Bina Aksara.

Mangkuprawira, Sjafri. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor:Ghalia Indonesia.

Mas'oed, Mohtar dan Colin MacAndrews. 2008, *Perbandingan Sistem Politik*, Cet. Ke xviii, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*.Jakarta, UIP.

Nawawi, Hadari. 2006. *Evaluasi dan manajemen kinerja di lingkungan perusahaan dan industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada Univercity Press.

Nawawi, Hadari. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnisyang Komptitif*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Rivai, Veithzal. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori Ke Praktik*, Edisi Pertama, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Robert L. Mathis dan John H. Jackson. 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia; Buku 2*, alih bahasa. Salemba Empat. Jakarta.

Santoso, Priyo Budi. 2003. *Birokrasi Pemerintah Orde Baru Perspektif Kultural dan Struktural*. Bina Aksara. Jakarta.

Siagian, Sondang P. 1994. *Patologi Birokrasi : Analisis, Identifikasi dan Terapinya*.Jakarta: Ghala Indonesia.

Srimindarti, Ceacilia. 2004. *Balanced Scorecard Sebagai Alternatiff Untuk Mengukur Kinerja*. Fokus Ekonomi, Vol 3 No 1.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.