

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan SukamajuKaler, Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya, Adapun gambaran umum dari objek penelitian ini adalah sebagai berikut:

4.1.1 Profil Kelurahan SukamajuKaler

4.1.1.1 Sejarah Singkat Kelurahan

Sukamajukaler, sebuah Kelurahan yang terletak di Kecamatan Indihiang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat, memiliki sejarah yang panjang dan kaya. Nama Kelurahan Sukamajukaler mulai dikenal luas setelah pemisahan Kabupaten/Kota pada tahun 2003, ketika masa kepemimpinan Bapak Mpi dan Bapak Ii.

Kelurahan atau Kelurahan Sukamajukaler merupakan hasil pemekaran dari Kelurahan atau Kelurahan Sukamajukidul. Nama Sukamajukaler diberikan untuk membedakannya dari Sukamajukidul, dengan penamaan tersebut mengikuti konsep pemisahan yang biasa dilakukan seperti halnya timur dan barat.

Pemekaran ini dimungkinkan sejak tahun 1986, ketika Kelurahan tersebut masih menjadi bagian dari Kabupaten Tasikmalaya dan dipimpin oleh seorang kepala Desa. Seiring dengan perubahan administratif, Sukamajukaler kini telah menjadi bagian dari Kota Tasikmalaya dan berada di bawah kepemimpinan seorang lurah. Pemekaran ini dilakukan karena Kelurahan Sukamajukidul pada saat itu

sudah terlalu padat penduduk serta kompleksitas administratif yang tinggi, sehingga perlu dibagi menjadi dua wilayah.

4.1.2 Kondisi Umum

Kelurahan SukamajuKaler merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Indihiang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat. Secara umum Kelurahan ini memiliki kondisi geografis yang cukup strategis dengan potensi pertaniannya yang subur, khususnya dalam budidaya sayuran dan buah-buahan. Masyarakat Sukamajukaler sebagian besar bermata pencaharian sebagai petani. Selain itu, Kelurahan ini juga memiliki potensi wisata yang menarik, seperti keberadaan situs sejarah dan keindahan alam. Pemerintahan Kelurahan di pimpin oleh seorang Lurah yang dibantu oleh perangkat kelurahan lainnya dalam menjalankan proses pembangunan. Perubahan status ini mencerminkan pertumbuhan dan perkembangan yang terus berlangsung di Kelurahan ini, baik dari segi kependudukan, infrastruktur, maupun pelayanan publik. Meskipun sistem administrasi dan pelayanan sudah berjalan, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan di sumber daya manusia dan perlunya peningkatan kapasitas perangkat. Secara keseluruhan, Kelurahan Sukamajukaler merupakan Kelurahan yang sedang berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kesejahteraan masyarakatnya.

4.1.2.1 Kondisi Geografis Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang

Kota Tasikmalaya

Secara geografis Kelurahan Sukamaju Kaler terletak di wilayah administratif Kecamatan Indihiang, Kota Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat, yang

luasnya sekitar 338,45 Ha meliputi 16 RW dan 72 RT dengan perincian penggunaan lahan sebagai berikut:

- Luas lahan pemukiman : 197,00 Ha.
- Luas lahan pekarangan : 10,55 Ha.
- Luas lahan sawah : 105,59 Ha.
- Luas lahan kolam : 22,75 Ha.
- Luas lainnya : 2,56 Ha.
- Total Luas : 338,45 Ha.

Kelurahan Sukamaju Kaler merupakan serambi muka Kota Tasikmalaya dari bagian Utara-Barat dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Sungai Citanduy Kabupaten Ciamis
- Sebelah Selatan : Desa Sukagalih Kecamatan Sukaratu
Kab.Tasikmalaya
- Sebelah Barat : Desa Sukasukur Kecamatan Cisayong
Kab.Tasikmalaya
- Sebelah Timur : Kelurahan Sukamajukidul, Kelurahan
Indihiang Kecamatan Indihiang Kota
Tasikmalaya.

Kelurahan Sukamaju Kaler terbagi menjadi 10 kampung dan 2 Perum, diantaranya:

- a. Sukasirna
- b. Cipaingen
- c. Cikoneng
- d. Parakanhonje

- e. Padasuka
- f. Babakan Pendey
- g. Bojongkupa
- h. Nangoh
- i. Cibungkul
- j. Cihandiwung
- k. Perum melati mas
- l. Grandmetro

4.1.2.2 Kondisi Demografis Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya

Kelurahan Sukamaju Kaler merupakan wilayah yang masih terus berkembang dengan pertumbuhan penduduk masih berfluktuasi meningkat. Berdasarkan data pada tahun 2025 yang didapat dari profil Kelurahan Sukamaju Kaler yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 13.731 jiwa. Adapun penggolongan penduduk berdasarkan kelompok umur dapat dilihat sebagai berikut

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur

No	Usia Penduduk	Laki-laki	Perempuan
1	00-04 Tahun	452	474
2	05-09 Tahun	565	539
3	10-14 Tahun	579	543
4	15-19 Tahun	537	460
5	20-24 Tahun	532	555
6	25-29 Tahun	595	598

7	30-34 Tahun	616	558
8	35-39 Tahun	513	477
9	40-44 Tahun	520	536
10	45-49 Tahun	474	423
11	50-54 Tahun	402	387
12	55-59 Tahun	343	345
13	60-64 Tahun	285	319
14	65-69 Tahun	221	207
15	70-74 Tahun	130	152
16	75 Tahun ke Atas	163	231
Jumlah		6.927	6.804
Jumlah Total			13.731

Sumber: Profil Kelurahan Sukamaju Kaler Tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah penduduk Kelurahan Sukamaju Kaler didominasi oleh kelompok usia produktif, yaitu usia 15-64 tahun, dengan jumlah sebanyak 9.475 jiwa dari total penduduk 13.731 jiwa. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penduduk Kelurahan Sukamaju Kaler berada pada usia yang secara umum memiliki kemampuan untuk bekerja, beraktivitas, dan berpartisipasi dalam kegiatan sosial maupun ekonomi.

Kondisi tersebut mencerminkan adanya potensi sumber daya manusia yang cukup besar di wilayah Kelurahan Sukamaju Kaler. Dalam kaitannya dengan penelitian mengenai produktivitas kerja pegawai, jumlah penduduk usia produktif dapat menjadi gambaran bahwa pelayanan administrasi kelurahan dihadapan

dengan masyarakat yang aktif dan memiliki kebutuhan pelayanan yang beragam. Oleh karena itu, pegawai kelurahan dituntut untuk memiliki produktivitas kerja yang baik agar mampu memberikan pelayanan publik secara cepat, tepat, dan efektif.

Selanjutnya, kondisi demografis juga dapat dilihat dari tingkat pendidikan penduduk. Tingkat pendidikan masyarakat menjadi salah satu aspek penting karena berkaitan dengan kemampuan masyarakat dalam memahami informasi, mengikuti prosedur administrasi, serta memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan. Data penduduk berdasarkan tingkat pendidikan di Kelurahan Sukamaju Kaler dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2 Data Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkatan Pendidikan	Laki-laki	Perempuan
1	Belum Sekolah	1.051	1.032
2	Belum Tamat SD	557	524
3	SD/Sederajat	1.511	1.619
4	SMP/Sederajat	1.205	1.216
5	SMA/Sederajat	1.999	1.701
6	DI/DII	17	45
7	DIII	105	144
8	DIV/S1	434	491
9	S2	45	29
10	S3	5	1
Jumlah		6.929	6.802

Jumlah Total	13.731
---------------------	---------------

Sumber: Profil Kelurahan Sukamaju Kaler Tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas, tingkat pendidikan penduduk Kelurahan Sukamaju Kaler didominasi oleh penduduk dengan pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 3.700 orang, kemudian diikuti oleh SD/Sederajat sebanyak 3.130 orang, dan SMP/Sederajat sebanyak 2.421 orang. Sementara itu, penduduk yang menempuh pendidikan tinggi juga sudah tersedia, yaitu DI/DII sebanyak 62 orang, DIII sebanyak 249 orang, DIV/S1 sebanyak 925 orang, S2 sebanyak 74 orang, dan S3 sebanyak 6 orang.

Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat Kelurahan Sukamaju Kaler memiliki latar belakang pendidikan yang cukup beragam. Dominasi penduduk dengan pendidikan SMA/Sederajat menunjukkan bahwa sebagian masyarakat telah memiliki kemampuan dasar yang cukup baik dalam memahami informasi dan mengikuti prosedur pelayanan administrasi. Namun, jumlah penduduk berpendidikan tinggi masih relatif lebih sedikit dibandingkan keseluruhan jumlah penduduk. Hal ini dapat berpengaruh terhadap pola pelayanan di kelurahan, karena pegawai dituntut untuk mampu menyesuaikan cara komunikasi, pemberian informasi, serta pelayanan administrasi kepada masyarakat dengan latar pendidikan yang berbeda-beda.

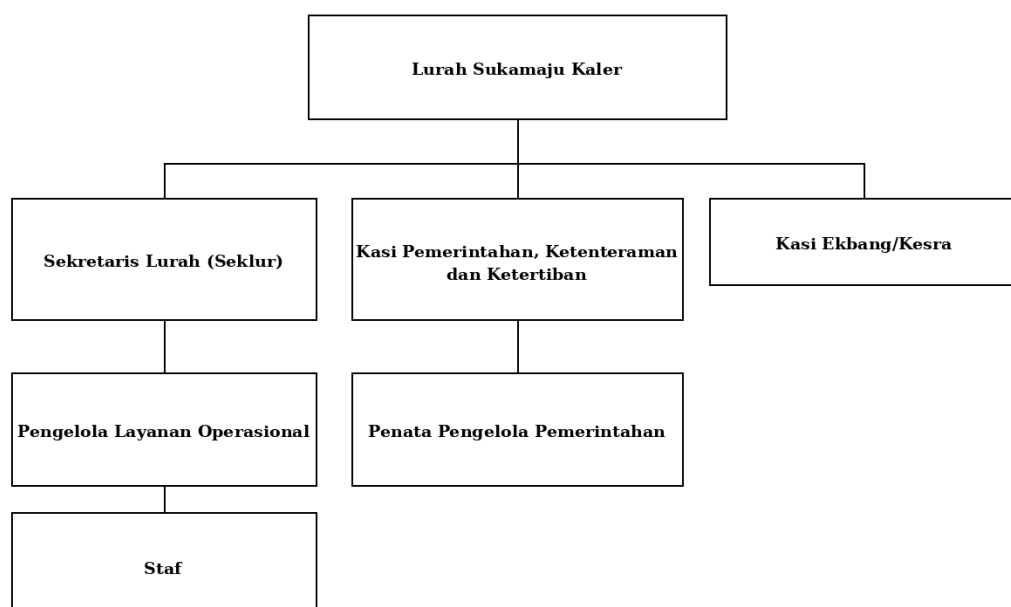
Dengan demikian, kondisi demografis Kelurahan Sukamaju Kaler, baik dari aspek usia maupun pendidikan, memiliki keterkaitan dengan produktivitas kerja pegawai kelurahan. Banyaknya penduduk usia produktif dan beragamnya tingkat pendidikan masyarakat menuntut pegawai kelurahan untuk bekerja secara

produktif, responsif, dan profesional dalam memberikan pelayanan publik. Produktivitas kerja pegawai menjadi penting karena kualitas pelayanan kelurahan tidak hanya ditentukan oleh jumlah pegawai, tetapi juga oleh kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, melayani masyarakat, menggunakan teknologi administrasi, serta menjaga ketepatan dan kecepatan pelayanan.

4.1.3 Keadaan dan Karakteristik Informan

Struktur organisasi merupakan susunan kerja yang menggambarkan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap pegawai dalam suatu instansi. Pada Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya, struktur organisasi disusun untuk mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan, pembangunan, ketenteraman dan ketertiban, serta pelayanan kepada masyarakat.

Bagan Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Sukamaju Kaler

Sumber: Dokumentasi Kelurahan Sukamaju Kaler Tahun 2025

4.1.3.1 Susunan Organisasi Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang

Kota Tasikmalaya

Berdasarkan struktur organisasi Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya, susunan organisasi kelurahan terdiri atas Lurah Sukamaju Kaler sebagai pimpinan tertinggi, Sekretaris Lurah, Pengelola Layanan Operasional, Kasi Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban, Kasi Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat, serta Staf Kelurahan.

4.1.3.2 Tata Kerja

Tata kerja Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya dilaksanakan berdasarkan pembagian tugas dan fungsi masing-masing jabatan dalam struktur organisasi. Lurah memiliki kedudukan sebagai pimpinan kelurahan yang bertanggung jawab dalam mengoordinasikan seluruh kegiatan pemerintahan, pelayanan masyarakat, pembangunan, ketenteraman dan ketertiban, serta pemberdayaan masyarakat di wilayah Kelurahan Sukamaju Kaler.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Lurah dibantu oleh Sekretaris Kelurahan yang bertugas mengoordinasikan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, surat-menyurat, serta penyusunan laporan kegiatan kelurahan. Sekretaris Kelurahan juga berperan dalam membantu kelancaran

pelaksanaan tugas Lurah, terutama yang berkaitan dengan pengelolaan administrasi internal kantor kelurahan.

Selain itu, terdapat Kepala Seksi Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban yang memiliki tugas membantu pelaksanaan urusan pemerintahan, administrasi kependudukan, serta menjaga ketenteraman dan ketertiban masyarakat. Seksi ini berperan penting dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam urusan administrasi pemerintahan dan koordinasi terkait keamanan lingkungan.

Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat bertugas membantu pelaksanaan program pembangunan, pemberdayaan masyarakat, serta kegiatan yang berkaitan dengan kesejahteraan sosial masyarakat. Seksi ini memiliki peran dalam mendukung program-program kelurahan yang berkaitan dengan peningkatan kondisi sosial dan ekonomi masyarakat.

Pengelola Layanan Operasional dan Penata Pengelola Pemerintahan berperan dalam membantu pelaksanaan kegiatan teknis dan administratif sesuai dengan bidang tugasnya. Sementara itu, jabatan fungsional dan staf kelurahan membantu kelancaran pelaksanaan pekerjaan operasional sehari-hari, baik dalam pelayanan administrasi maupun kegiatan pendukung lainnya.

Dengan adanya pembagian tugas tersebut, tata kerja di Kelurahan Sukamaju Kaler diharapkan dapat berjalan secara terkoordinasi, efektif, dan sesuai dengan fungsi masing-masing pegawai. Keteraturan tata kerja ini

memiliki hubungan dengan produktivitas kerja pegawai, karena semakin jelas pembagian tugas dan tanggung jawab, maka semakin mudah pegawai melaksanakan pekerjaan secara terarah, cepat, dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4.1.4 Keadaan dan Karakteristik Informan

Struktur organisasi merupakan susunan kerja yang menggambarkan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap pegawai dalam suatu instansi. Pada Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya, struktur organisasi disusun untuk mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan, pembangunan, ketenteraman dan ketertiban, serta pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, diperoleh beberapa karakteristik informan yang dilihat dari segi jenis kelamin, usia, jabatan, dan tingkat pendidikan. Informan dalam penelitian ini merupakan pihak-pihak yang dianggap mengetahui dan memahami keadaan yang berkaitan dengan produktivitas kerja pegawai di Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya. Adapun daftar informan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3 Daftar Informan

No	Nama Informan	Jabatan	Jumlah
1	Informan 1	Lurah Sukamaju Kaler	1 Orang
2	Informan 2	Kasi Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	1 Orang
3	Informan 3	Pengelola Layanan Operasional	1 Orang
4	Informan 4	Staf	1 Orang
5	Informan 5	Kasi Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat	1 Orang
6	Informan 6	Sekretaris Lurah	1 Orang
	Jumlah		6 Orang

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Selanjutnya, mengenai keadaan dan karakteristik informan dalam penelitian ini dapat diuraikan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. Uraian tersebut bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai latar belakang informan yang memberikan data dalam penelitian ini.

1. Jenis Kelamin

Keadaan dan karakteristik informan berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.4 Keadaan dan Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Keterangan
Laki-laki	4 Orang
Perempuan	2 Orang
Jumlah	6 Orang

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa informan dalam penelitian ini terdiri dari 4 orang laki-laki dan 2 orang perempuan. Informan laki-laki lebih dominan dibandingkan informan perempuan. Namun, pemilihan informan dalam penelitian ini tidak didasarkan pada jenis kelamin, melainkan pada jabatan, pengalaman, serta pengetahuan informan mengenai produktivitas kerja pegawai di Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya.

Dengan demikian, informan yang dipilih dianggap mampu memberikan informasi yang relevan, objektif, dan sesuai dengan fokus penelitian. Keberagaman jenis kelamin informan juga menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas di lingkungan Kelurahan Sukamaju Kaler melibatkan pegawai laki-laki maupun perempuan sesuai dengan bidang tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

2. Usia

Keadaan dan karakteristik informan berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.5 Keadaan dan Karakteristik Informan Berdasarkan Usia

No	Nama Informan	Jabatan	Usia
1	Informan 1	Lurah Sukamaju Kaler	50 Tahun
2	Informan 2	Kasi Pem. Tantrib	56 Tahun
3	Informan 3	Pengelola Layanan Operasional	57 Tahun
4	Informan 4	Staf	52 Tahun
5	Informan 5	Kasi Ekbang/Kesra	57 Tahun
6	Informan 6	Sekretaris Lurah	57 Tahun

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa usia informan yang tercantum berada pada rentang 50 sampai 57 tahun. Usia tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar informan berada pada usia matang dan memiliki pengalaman kerja yang cukup dalam menjalankan tugas pemerintahan serta pelayanan kepada masyarakat.

Informan dengan usia yang matang diharapkan memiliki pemahaman yang baik mengenai tugas, tanggung jawab, serta kondisi kerja di Kelurahan Sukamaju Kaler. Pengalaman kerja yang dimiliki oleh informan menjadi salah satu faktor penting dalam memberikan keterangan yang sesuai dengan kenyataan di lapangan, khususnya mengenai produktivitas kerja pegawai.

3. Pendidikan Terakhir

Keadaan dan karakteristik informan berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.6 Keadaan dan Karakteristik Informan Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Keterangan
SMA/Sederajat	2 Orang
S1	3 Orang
S2	1 Orang
Jumlah	6 Orang

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa informan dalam penelitian ini terdiri dari 2 orang berpendidikan SMA/Sederajat, 3 orang berpendidikan Sarjana/S1, dan 1 orang berpendidikan S2. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar informan memiliki latar belakang pendidikan tinggi, sehingga dianggap mampu memahami tugas, fungsi, serta tanggung jawab dalam pelaksanaan pekerjaan di lingkungan Kelurahan Sukamaju Kaler.

Tingkat pendidikan informan menjadi salah satu aspek penting dalam penelitian ini karena berkaitan dengan kemampuan informan dalam memahami permasalahan, memberikan informasi, serta menjelaskan kondisi produktivitas kerja pegawai. Informan yang memiliki latar belakang pendidikan berbeda juga dapat memberikan sudut pandang yang lebih beragam mengenai pelaksanaan pekerjaan, pelayanan administrasi, serta hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan produktivitas kerja.

Dengan adanya informan berdasarkan tingkat pendidikan tersebut, diharapkan keterangan-keterangan yang disampaikan dalam penelitian ini lebih objektif dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Hal ini karena informan yang dipilih memiliki kedudukan dan pengalaman yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan tugas di Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Produktivitas kerja pegawai merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan tugas pemerintahan dan pelayanan publik. Dalam lingkungan kelurahan, produktivitas kerja pegawai tidak hanya diukur dari seberapa banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan, tetapi juga dari kemampuan pegawai dalam menggunakan waktu kerja, memanfaatkan sarana dan prasarana, mencapai target, menjaga kualitas hasil kerja, menyelesaikan jumlah pekerjaan, serta memberikan pelayanan secara tepat waktu kepada masyarakat.

Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indhiang Kota Tasikmalaya sebagai salah satu instansi pemerintah di tingkat kelurahan memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi, melaksanakan program pemerintahan, menjaga ketentraman dan ketertiban, serta mendukung kegiatan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, produktivitas kerja pegawai menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan agar tugas-tugas tersebut dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan 6 informan, yaitu Lurah Sukamaju Kaler, Kasi Pemerintahan, Ketenteraman dan

Ketertiban, Pengelola Layanan Operasional, Staf Kelurahan, Kasi Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat, serta Sekretaris Kelurahan, diperoleh gambaran mengenai produktivitas kerja pegawai di Kelurahan Sukamaju Kaler. Informan tersebut dipilih karena dianggap mengetahui, memahami, dan terlibat langsung dalam pelaksanaan tugas serta pelayanan di lingkungan Kelurahan Sukamaju Kaler.

Adapun produktivitas kerja pegawai dalam penelitian ini dikaji melalui beberapa dimensi, yaitu efisiensi, efektivitas, kualitas kerja, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu. Pada bagian ini peneliti menguraikan hasil wawancara, hambatan yang terjadi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai di Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya.

4.2.1 Efisiensi

Efisiensi merupakan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan waktu, tenaga, dan sarana prasarana secara optimal. Efisiensi kerja sangat diperlukan dalam organisasi pemerintahan, termasuk kelurahan, karena pegawai kelurahan dituntut untuk mampu menyelesaikan berbagai pekerjaan, baik pekerjaan administrasi internal maupun pelayanan langsung kepada masyarakat.

Dalam konteks Kelurahan Sukamaju Kaler, efisiensi kerja dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam mengatur waktu kerja, membagi tugas, mendahulukan pelayanan masyarakat, serta menggunakan fasilitas kerja yang tersedia untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas. Efisiensi juga berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam menghadapi hambatan, seperti keterbatasan sarana

prasarana, gangguan jaringan internet, kegiatan luar kantor, keterlambatan anggaran, dan kelengkapan data masyarakat yang belum terpenuhi.

Untuk mengetahui efisiensi kerja pegawai di Kelurahan Sukamaju Kaler, peneliti menggunakan dua indikator, yaitu:

a. Adanya Kemampuan Perangkat Kelurahan Menggunakan Waktu Kerja Secara Optimal

Kemampuan menggunakan waktu kerja secara optimal merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efisiensi kerja pegawai. Pegawai yang mampu memanfaatkan waktu dengan baik akan lebih mudah menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kebutuhan organisasi dan masyarakat. Dalam pelayanan kelurahan, pemanfaatan waktu kerja menjadi penting karena pekerjaan pegawai tidak hanya berkaitan dengan administrasi kantor, tetapi juga berhubungan langsung dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan ke-1 selaku Lurah Sukamaju Kaler, diketahui bahwa pemanfaatan waktu kerja dilakukan melalui pembagian tugas sebelum pekerjaan dimulai. Pembagian tugas tersebut biasanya dilakukan pada saat briefing pagi di ruang lurah atau pada saat apel. Informan ke-1 menyatakan bahwa:

“Awal sebelum pelaksanaan kegiatan ataupun pekerjaan, biasanya dalam sehari itu kita melakukan pembagian tugas. Pembagian tugas itupun melihat dari kondisi pegawai di kelurahan, apakah sudah kumpul atau belum. Kita mengandalkan briefing pagi di ruang lurah atau pada saat apel, itu diberikan arahan-arahan sekiranya untuk penyelesaian pekerjaan supaya lebih baik.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa Lurah Sukamaju Kaler berupaya mengatur pekerjaan pegawai melalui pembagian tugas dan

pengarahan sebelum pekerjaan dilaksanakan. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan waktu kerja dilakukan secara terencana agar pekerjaan dapat berjalan lebih tertib dan tidak terjadi penumpukan tugas pada pegawai tertentu.

Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan dalam memanfaatkan waktu kerja. Informan ke-1 menyampaikan bahwa hambatan terjadi ketika terdapat kegiatan di luar kantor, seperti rapat di kecamatan atau kegiatan posyandu. Informan ke-1 menyatakan:

“Jelas ada ya, ketika ada kegiatan di luar seperti rapat langsung di kecamatan atau kegiatan posyandu, biasanya kami menyiasatinya itu keesokan harinya sekalian mengevaluasi kegiatan kemarin.”

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah dengan melakukan evaluasi dan pembagian ulang pekerjaan. Apabila terdapat pegawai yang sakit atau berhalangan hadir, maka pekerjaan pegawai tersebut digantikan oleh pegawai lain agar pelayanan dan pekerjaan kantor tetap berjalan. Informan ke-1 menyatakan:

“Hambatan ini kami upayakan bisa diminimalisir, hambatannya karena SDM, mungkin dari kita ada yang sakit jadi kita harus mengatasinya dengan menggantikan orang itu, agar tidak menghambat pekerjaan atau aktivitas lainnya biar tidak terjadi penumpukan.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa upaya efisiensi waktu kerja dilakukan dengan cara koordinasi, evaluasi, dan kerja sama antarpegawai. Dengan demikian, meskipun terdapat hambatan karena kegiatan luar kantor atau pegawai yang berhalangan, pekerjaan tetap diupayakan dapat berjalan dengan baik.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-2 selaku Kasi Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban menunjukkan bahwa pemanfaatan waktu kerja dilakukan dengan datang sesuai jam kerja, menjalankan pelayanan

kepada masyarakat, dan menyelesaikan pekerjaan khusus seperti perencanaan serta pelaporan. Informan ke-2 menyatakan:

“Kita biasa datang sesuai jam yang ditentukan, kemudian di samping itu kita menjalani pelayanan masyarakat, kita juga mengerjakan pekerjaan khusus kita yang misalnya termasuk perencanaan dan pelaporan. Manakala kita sedang mengerjakan pelaporan yang khusus atau rutin, kemudian ada pelayanan, maka kita mendahulukan pelayanan.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, terlihat bahwa pelayanan masyarakat menjadi prioritas utama dalam pelaksanaan kerja di kelurahan. Pegawai tetap mengerjakan pekerjaan administratif, namun apabila terdapat masyarakat yang membutuhkan pelayanan, maka pelayanan tersebut didahulukan. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran pegawai terhadap fungsi utama kelurahan sebagai pemberi pelayanan publik.

Adapun hambatan yang dihadapi oleh informan ke-2 dalam memanfaatkan waktu kerja yaitu gangguan listrik dan jaringan internet. Informan ke-2 menyatakan:

“Hambatannya ketika mati lampu dan internet sedang tidak baik-baik saja.”

Untuk mengatasi hambatan tersebut, pekerjaan yang membutuhkan akses jaringan internet dapat dikerjakan di rumah atau di tempat lain yang memiliki akses internet lebih baik. Informan ke-2 menyatakan:

“Ketika kita menyusun rencana kegiatan untuk tahun depan kita juga diberikan waktu, kalau di sini susah mengakses karena sesuatu internetnya lambat dan sebagainya paling dikerjakan di rumah atau di luar.”

Hal ini menunjukkan bahwa pegawai tetap berupaya menyelesaikan pekerjaan meskipun terdapat hambatan teknis. Gangguan internet dan listrik

menjadi faktor eksternal yang dapat menghambat efisiensi kerja, tetapi pegawai tetap mencari alternatif agar pekerjaan tidak tertunda terlalu lama.

Hasil wawancara dengan informan ke-3 selaku Pengelola Layanan Operasional menunjukkan bahwa pemanfaatan waktu kerja dilakukan dengan sikap sabar dan tekun dalam mengerjakan pekerjaan. Informan ke-3 menyatakan:

“Harus sabar dan tekun dalam mengerjakan pekerjaan.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan pelayanan di kelurahan membutuhkan ketekunan dan kesabaran, terutama karena pegawai sering berhadapan langsung dengan masyarakat yang memiliki kebutuhan berbeda-beda. Meskipun jawaban informan cukup singkat, hal tersebut tetap menunjukkan bahwa pemanfaatan waktu kerja dilakukan dengan cara menjalankan pekerjaan secara tekun dan tidak terburu-buru.

Adapun hambatan dalam memanfaatkan waktu kerja menurut informan ke-3 masih ada, tetapi ketika hambatan tersebut terjadi, upaya yang dilakukan adalah berkonsultasi kembali kepada atasan. Informan ke-3 menyatakan:

“Saya hanya staf ya, jadi saya konsultasikan kembali dengan atasan saya.”

Hal ini menunjukkan bahwa dalam menghadapi hambatan pekerjaan, pegawai tidak mengambil keputusan sendiri, tetapi tetap melakukan koordinasi dengan atasan. Koordinasi ini penting agar penyelesaian pekerjaan tetap sesuai dengan arahan dan mekanisme kerja yang berlaku di kelurahan.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-4 selaku staf kelurahan menunjukkan bahwa pemanfaatan waktu kerja dilakukan dengan menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tidak menunda pekerjaan. Informan ke-4 menyatakan:

“Setiap pekerjaan harus cepat diselesaikan, jadi tidak menunggu besok-besok jika ada pekerjaan selalu langsung dikerjakan.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki dorongan untuk menyelesaikan pekerjaan pada waktu yang sama ketika pekerjaan tersebut diterima. Sikap tidak menunda pekerjaan merupakan salah satu bentuk efisiensi kerja karena dapat mengurangi risiko penumpukan tugas.

Namun, hambatan yang sering terjadi adalah kelengkapan data dari masyarakat yang belum terpenuhi. Informan ke-4 menyatakan:

“Hambatannya kalau kelengkapan datanya belum beres.”

Untuk mengatasi hambatan tersebut, informan ke-4 meminta masyarakat mengirimkan data yang kurang melalui WhatsApp. Informan ke-4 menyatakan:

“Paling datanya dikirimkan ke WhatsApp saya untuk melengkapi.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa pegawai berusaha menggunakan media komunikasi yang tersedia untuk mempercepat proses kelengkapan data. Penggunaan WhatsApp menjadi salah satu cara praktis agar masyarakat tidak harus bolak-balik ke kantor kelurahan hanya untuk melengkapi dokumen tertentu.

Hasil wawancara dengan informan ke-5 selaku Kasi Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat menunjukkan bahwa pemanfaatan waktu kerja dilakukan sesuai hari kerja dan jam kerja yang berlaku. Informan ke-5 juga menegaskan bahwa pelayanan kepada masyarakat tetap menjadi prioritas. Informan ke-5 menyatakan:

“Pastinya secara kita punya hari kerja dan sesuai dengan jam kerjanya, ketika ada pekerjaan pelayanan harus dilaksanakan pasti selalu pelayanan dulu.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, terlihat bahwa dalam pelaksanaan pekerjaan, pegawai berusaha menyesuaikan pekerjaan dengan jam kerja yang telah ditentukan. Selain itu, pelayanan masyarakat tetap menjadi pekerjaan yang didahulukan karena bersifat langsung dan berkaitan dengan kebutuhan warga.

Adapun hambatan yang dialami oleh informan ke-5 berkaitan dengan anggaran. Kegiatan yang berbasis anggaran tidak dapat dilaksanakan apabila anggaran belum turun. Informan ke-5 menyatakan:

“Hambatannya seperti sekarang ini ketika anggaran belum turun jadi kegiatan belum terlaksana, kegiatan yang berbasis anggaran harus menunggu anggaran turun dulu. Kemungkinan kegiatan yang akan datang pasti mepet-mepet.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa efisiensi waktu kerja tidak hanya bergantung pada kemampuan pegawai, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor anggaran. Apabila anggaran terlambat turun, maka kegiatan yang telah direncanakan juga akan mengalami penundaan. Akibatnya, pelaksanaan kegiatan dapat menjadi lebih padat pada waktu berikutnya.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-6 selaku Sekretaris Kelurahan menunjukkan bahwa pemanfaatan waktu kerja dilakukan berdasarkan kebijakan pemerintah kota dan perencanaan yang telah disusun pada tahun sebelumnya. Informan ke-6 menyatakan:

“Kita mengikuti kebijakan dari pemerintah kota, apa yang kita laksanakan tahun ini sudah direncanakan dari tahun sebelumnya. Jadi kegiatan yang akan dilaksanakan tahun 2026 ini sudah direncanakan berdasarkan usulan dari tahun 2025. Jadi tetap saja untuk pelaksanaan pelayanan tetap berjalan untuk masyarakat.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa pekerjaan di kelurahan tidak dilakukan secara mendadak, tetapi telah mengacu pada

perencanaan sebelumnya. Namun, pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan meskipun terdapat kegiatan lain yang telah direncanakan.

Informan ke-6 juga menyampaikan bahwa dalam pemanfaatan waktu kerja, pelayanan administrasi kepada masyarakat tidak mengalami hambatan yang berarti. Namun, hambatan masih ditemukan pada kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan anggaran pemerintah. Informan ke-6 menyatakan:

“Dalam pemanfaatan waktu kerja untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat tidak terdapat hambatan. Tetapi, hambatan masih ditemukan pada saat pelaksanaan yang berkaitan dengan penggunaan anggaran pemerintah.”

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah menyesuaikan pelaksanaan kegiatan dengan arahan dan kebijakan dari pemerintah kota. Informan ke-6 menyatakan:

“Menyesuaikan pelaksanaan kegiatan sesuai arahan dan kebijakan dari pemerintah kota.”

Berdasarkan hasil wawancara pada indikator adanya kemampuan perangkat kelurahan menggunakan waktu kerja secara optimal, produktivitas kerja pegawai di Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya sudah cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan keenam informan yang menunjukkan bahwa pegawai telah berupaya memanfaatkan waktu kerja melalui pembagian tugas, *briefing* pagi, pelaksanaan apel, pelayanan masyarakat yang diprioritaskan, serta penyelesaian pekerjaan tanpa menunda. Pegawai juga melakukan koordinasi dengan atasan maupun rekan kerja apabila terdapat pekerjaan yang membutuhkan arahan atau bantuan. Dengan

demikian, pemanfaatan waktu kerja telah dilakukan secara terarah agar pekerjaan dapat diselesaikan sesuai kebutuhan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan, pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler terlihat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan bidang tugas masing-masing. Penulis mengamati adanya aktivitas pelayanan administrasi kepada masyarakat, koordinasi antarpegawai, penggunaan komputer dalam penyelesaian pekerjaan, serta arahan dari pimpinan dalam pelaksanaan tugas. Pegawai juga tampak mendahulukan masyarakat yang datang langsung untuk mendapatkan pelayanan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terlihat bahwa pemanfaatan waktu kerja dapat terganggu apabila terdapat kegiatan luar kantor, jaringan internet lambat, atau dokumen masyarakat belum lengkap sehingga pelayanan belum dapat langsung diselesaikan.

Adapun pendapat teori menurut Baiti et al. (2020) menyatakan bahwa produktivitas kerja dipengaruhi oleh motivasi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja yang mendukung. Dalam hal ini, kemampuan pegawai menggunakan waktu kerja secara optimal berkaitan dengan disiplin dan pengaturan kerja yang baik. Selain itu, Mukhtar et al. (2025) menjelaskan bahwa peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam pelayanan publik membutuhkan kemampuan manajemen waktu dan pengelolaan tekanan kerja agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan efektif.

Hambatan yang terjadi dalam indikator kemampuan perangkat kelurahan menggunakan waktu kerja secara optimal yaitu adanya kegiatan luar kantor, pegawai yang berhalangan hadir, gangguan listrik, jaringan internet yang lambat, kelengkapan data masyarakat yang belum terpenuhi, serta keterlambatan pencairan

anggaran. Hambatan tersebut menunjukkan bahwa efisiensi waktu kerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kedisiplinan pegawai, tetapi juga oleh kondisi teknis, dukungan sistem, kesiapan masyarakat, dan kebijakan anggaran. Dengan demikian, meskipun pemanfaatan waktu kerja pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler sudah cukup baik, masih diperlukan peningkatan pada aspek kestabilan jaringan internet, ketersediaan listrik, kelengkapan data masyarakat, dan ketepatan pencairan anggaran agar pekerjaan dapat diselesaikan secara lebih efisien.

Adapun upaya yang dilakukan pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler dalam menggunakan waktu kerja secara optimal yaitu dengan melakukan pembagian tugas sebelum pekerjaan dilaksanakan, melaksanakan *briefing* pagi atau apel, memprioritaskan pelayanan masyarakat, serta menyelesaikan pekerjaan secara langsung apabila memungkinkan. Pegawai juga melakukan koordinasi dengan atasan atau rekan kerja apabila terdapat hambatan dalam pekerjaan. Selain itu, apabila terdapat pegawai yang berhalangan hadir, pekerjaan diupayakan tetap berjalan dengan cara menggantikan tugas pegawai tersebut kepada pegawai lain. Untuk pekerjaan yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah kota atau anggaran, pegawai menyesuaikan pelaksanaan kegiatan dengan arahan dan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil analisis yang penulis lakukan, indikator kemampuan perangkat kelurahan menggunakan waktu kerja secara optimal sudah cukup sesuai dengan teori produktivitas kerja, terutama pada aspek efisiensi. Hal ini terlihat dari adanya pembagian tugas, pelaksanaan *briefing*, koordinasi kerja, dan prioritas terhadap pelayanan masyarakat. Pegawai telah berupaya menggunakan waktu kerja

untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai tanggung jawab masing-masing. Namun, jika dikaitkan dengan pendapat Mukhtar et al. (2025), kemampuan manajemen waktu masih perlu ditingkatkan karena pelaksanaan kerja di Kelurahan Sukamaju Kaler masih dipengaruhi oleh hambatan teknis, keterlambatan anggaran, dan kelengkapan dokumen masyarakat.

b. Kemampuan Perangkat Kelurahan Menggunakan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung penting dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai. Tanpa sarana dan prasarana yang memadai, pekerjaan pegawai dapat terhambat, terutama dalam pelayanan administrasi yang saat ini banyak menggunakan sistem berbasis teknologi. Di kelurahan, sarana seperti komputer, printer, jaringan internet, kendaraan operasional, dan perlengkapan kantor lainnya sangat dibutuhkan untuk menunjang kelancaran pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan ke-1 selaku Lurah Sukamaju Kaler, fasilitas kerja yang tersedia saat ini cukup mendukung pelaksanaan tugas.

Informan ke-1 menyatakan:

“Untuk saat ini cukup mendukung kelancaran pelaksanaan tugas, misal dari kendaraan cukuplah karena kalau mobil kemungkinan cukup memakan tempat, adapun kalau memang penyediaan untuk mobil itu bagaimana APBD kota, kalau memang tidak cukup kendaraan yang penting untuk BBM cukup.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di Kelurahan Sukamaju Kaler sudah cukup membantu pekerjaan pegawai, meskipun belum sepenuhnya ideal. Dalam hal kendaraan, kelurahan masih menyesuaikan dengan kemampuan anggaran dan kebutuhan operasional.

Adapun hambatan dalam penggunaan sarana dan prasarana menurut informan ke-1 berkaitan dengan kerusakan alat, seperti printer dan komputer. Namun, hambatan tersebut masih dapat ditanggulangi karena pekerjaan tidak hanya bergantung pada satu alat. Informan ke-1 menyatakan:

“Kalau printer dan komputer bisa ditanggulangi sementara karena tidak mengandalkan satu atau dua komputer dan printer.”

Upaya yang dilakukan apabila terdapat sarana yang rusak adalah melaporkan kepada bagian aset atau pemegang barang di kecamatan. Apabila barang masih dapat diperbaiki, maka perbaikan akan diupayakan. Informan ke-1 menyatakan:

“Untuk mengatasi hambatan yang terjadi, kalau memang peralatan tersebut memang rusak, terpaksa kami melaporkan ke bagian aset pemegang barang yang ada di kecamatan, kami melaporkan bahwa barang ini rusak supaya diganti untuk tahun depan, kalau semisal barang itu masih bisa diperbaiki, kami akan upayakan. Dan untuk kendaraan pun biasanya kita meminjam sebentar adapun untuk BBM-nya kita ganti.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa pengelolaan sarana dan prasarana dilakukan melalui mekanisme pelaporan dan koordinasi dengan pihak terkait. Hal ini menunjukkan adanya upaya agar kerusakan sarana tidak terlalu menghambat pekerjaan pegawai.

Hasil wawancara dengan informan ke-2 selaku Kasi Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban menunjukkan bahwa fasilitas kerja sudah mendukung pelaksanaan tugas. Informan ke-2 menyatakan:

“Sudah mendukung, dan internet juga ditambah lagi.”

Namun, informan ke-2 juga menyampaikan bahwa hambatan utama dalam penggunaan sarana dan prasarana adalah jaringan internet. Informan ke-2 menyatakan:

“Hanya kita kekurangan internet saja.”

Untuk mengatasi hambatan tersebut, pegawai dapat mendatangi kecamatan untuk menggunakan jaringan internet yang tersedia. Informan ke-2 menyatakan:

“Ketika ada gangguan upaya yang biasa dilakukan yaitu kita mendatangi kecamatan untuk menumpang jaringan.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa jaringan internet menjadi salah satu kebutuhan penting dalam menunjang pekerjaan kelurahan. Ketika jaringan internet mengalami gangguan, pekerjaan berbasis sistem dapat terhambat. Oleh karena itu, pegawai mencari alternatif dengan menggunakan fasilitas jaringan di kecamatan agar pekerjaan tetap dapat diselesaikan.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-3 selaku Pengelola Layanan Operasional menunjukkan bahwa fasilitas kerja pada dasarnya sudah mendukung. Informan ke-3 menyatakan:

“Sudah pasti mendukung.”

Namun, informan ke-3 juga menyampaikan bahwa masih terdapat hambatan berupa kekurangan komputer. Bahkan, alat yang digunakan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan kerja administrasi. Informan ke-3 menyatakan:

“Kekurangan komputer, karena yang saya pakai ini adalah TV.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat keterbatasan sarana kerja yang digunakan oleh pegawai. Kekurangan komputer dapat menghambat kelancaran pekerjaan, terutama apabila pekerjaan administrasi harus dilakukan secara bersamaan. Upaya yang dilakukan oleh informan ke-3 adalah mengoordinasikan hambatan tersebut kepada atasan. Informan ke-3 menyatakan:

“Saya koordinasikan kembali ke atasan.”

Hal ini menunjukkan bahwa penyelesaian hambatan sarana dan prasarana dilakukan melalui jalur koordinasi internal. Pegawai menyampaikan kebutuhan atau kendala kepada atasan agar dapat ditindaklanjuti sesuai kewenangan.:

“Saya koordinasikan kembali ke atasan.”

Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa meskipun hambatan tidak dirasakan secara langsung, koordinasi tetap menjadi cara yang digunakan apabila terdapat kendala dalam pelaksanaan pekerjaan. Hal ini menunjukkan adanya pola kerja yang mengutamakan komunikasi antara staf dan atasan.

Kemudian, hasil wawancara dengan informan ke-5 selaku Kasi Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat menunjukkan bahwa sarana dan prasarana sudah cukup mendukung, tetapi belum sepenuhnya lengkap. Hambatan utama yang dirasakan adalah belum tersedianya mobil dinas. Informan ke-5 menyatakan:

“Alhamdulillah, paling di kendaraan seperti mobil dinas tidak ada.”

Hambatan tersebut dirasakan ketika pegawai harus melakukan kunjungan lapangan secara bersama-sama. Informan ke-5 menyatakan:

“Ketika kita sedang rombongan untuk mengunjungi tempat kita selalu kesusahan untuk berangkat bareng-bareng.”

Upaya yang dilakukan adalah menggunakan fasilitas yang tersedia, seperti kendaraan motor. Namun, informan berharap ke depan pemerintah dapat menyediakan kendaraan operasional berupa mobil agar pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Informan ke-5 menyatakan:

“Sebelumnya kita ada motor, tentunya kita pakai fasilitas yang tersedia. Cuma mungkin berharap ke depannya pemerintah untuk kelurahan dapat inventaris mobil agar efektif dan efisien.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa keterbatasan kendaraan operasional dapat mempengaruhi efisiensi pekerjaan, terutama untuk kegiatan lapangan. Sarana transportasi menjadi penting karena pegawai kelurahan tidak hanya bekerja di kantor, tetapi juga melaksanakan kegiatan di wilayah masyarakat.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-6 selaku Sekretaris Kelurahan menunjukkan bahwa fasilitas kerja sudah mendukung, tetapi belum maksimal. Informan ke-6 menyatakan:

“Sudah mendukung, tapi belum maksimal.”

Hambatan yang dihadapi adalah masih kurangnya komputer untuk mendukung kegiatan kerja. Informan ke-6 menyatakan:

“Masih kekurangan komputer untuk mendukung kegiatan kita.”

Upaya yang dilakukan adalah mengusulkan penambahan fasilitas, meskipun belum dapat dilaksanakan karena adanya kebijakan efisiensi. Informan ke-6 menyatakan:

“Kita sudah mengusulkan akan tetapi belum bisa dilaksanakan karena efisiensi.”

Berdasarkan hasil analisis penelitian pada indikator kemampuan perangkat kelurahan menggunakan sarana dan prasarana, produktivitas kerja pegawai di Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya sudah cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan keenam informan yang menunjukkan bahwa sarana dan prasarana seperti

komputer, printer, jaringan internet, kendaraan, dan perlengkapan kerja lainnya sudah digunakan untuk menunjang pelaksanaan tugas pegawai. Fasilitas tersebut membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan administrasi, pelayanan kepada masyarakat, penyusunan dokumen, serta kegiatan operasional kelurahan. Meskipun demikian, dukungan sarana dan prasarana yang tersedia masih belum sepenuhnya maksimal karena masih terdapat keterbatasan fasilitas kerja yang dapat mempengaruhi kelancaran pekerjaan.

Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan, sarana dan prasarana di Kelurahan Sukamaju Kaler sudah digunakan dalam kegiatan pelayanan sehari-hari. Penulis mengamati bahwa pegawai menggunakan komputer dan printer dalam membuat dokumen pelayanan administrasi, serta memanfaatkan jaringan internet untuk pekerjaan yang berkaitan dengan sistem pelayanan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terlihat adanya keterbatasan, seperti jumlah komputer yang belum sepenuhnya mencukupi kebutuhan kerja, ketergantungan pelayanan terhadap jaringan internet, serta belum tersedianya kendaraan operasional berupa mobil dinas untuk mendukung kegiatan lapangan secara bersama-sama. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana sudah tersedia, tetapi belum sepenuhnya mendukung kebutuhan kerja secara maksimal.

Adapun pendapat teori menurut Nabilah et al. (2025) menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik memiliki pengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan karena fasilitas kerja yang memadai dapat membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif. Selain itu, Baiti et al. (2020) menjelaskan bahwa produktivitas kerja dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang

mendukung, disiplin kerja, dan motivasi. Dalam hal ini, sarana dan prasarana merupakan bagian dari lingkungan kerja yang dapat menunjang kelancaran pelaksanaan tugas pegawai.

Adapun hambatan yang terjadi dalam indikator kemampuan perangkat kelurahan menggunakan sarana dan prasarana yaitu keterbatasan komputer, gangguan atau kekurangan jaringan internet, kerusakan printer atau komputer, belum tersedianya mobil dinas, serta belum terealisasinya usulan penambahan fasilitas karena adanya kebijakan efisiensi. Hambatan tersebut dapat mempengaruhi kelancaran pekerjaan, terutama pekerjaan administrasi yang berbasis sistem dan kegiatan lapangan yang membutuhkan kendaraan operasional. Dengan demikian, meskipun penggunaan sarana dan prasarana di Kelurahan Sukamaju Kaler sudah cukup mendukung pelaksanaan tugas pegawai, masih diperlukan peningkatan fasilitas kerja, kestabilan jaringan internet, perawatan perangkat kerja, dan dukungan kendaraan operasional agar produktivitas kerja pegawai dapat berjalan lebih optimal.

Upaya yang dilakukan pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler dalam mengatasi keterbatasan sarana dan prasarana yaitu dengan memanfaatkan fasilitas yang masih tersedia agar pekerjaan tetap berjalan. Apabila terdapat kerusakan pada komputer atau printer, pegawai melaporkan kerusakan tersebut kepada bagian aset atau pemegang barang agar dapat diperbaiki atau diusulkan penggantian. Pegawai juga melakukan koordinasi dengan atasan apabila terdapat kebutuhan fasilitas tambahan. Selain itu, apabila jaringan internet di kelurahan mengalami gangguan, pegawai dapat menumpang jaringan ke kecamatan. Untuk kegiatan lapangan, pegawai

menggunakan kendaraan yang tersedia atau meminjam kendaraan apabila diperlukan. Mailand et al. (2024) menjelaskan bahwa produktivitas kerja pegawai pemerintah dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam menggunakan sumber daya yang tersedia untuk mencapai hasil kerja yang diharapkan.

Berdasarkan hasil analisis yang penulis lakukan, indikator kemampuan perangkat kelurahan menggunakan sarana dan prasarana sudah cukup sesuai dengan teori produktivitas kerja, khususnya pada aspek efisiensi. Hal ini terlihat dari adanya pemanfaatan komputer, printer, internet, dan kendaraan dalam mendukung pelaksanaan tugas pegawai. Namun, jika dikaitkan dengan pendapat Nabilah et al. (2025), produktivitas kerja dapat lebih optimal apabila lingkungan kerja fisik dan fasilitas kerja tersedia secara memadai. Oleh karena itu, penggunaan sarana dan prasarana di Kelurahan Sukamaju Kaler masih perlu ditingkatkan karena masih terdapat keterbatasan komputer, gangguan internet, dan belum tersedianya kendaraan operasional yang lebih memadai untuk menunjang kegiatan lapangan.

4.2.2 Efektivitas

Efektivitas merupakan kemampuan pegawai dalam mencapai tujuan atau target kerja yang telah ditetapkan. Dalam organisasi pemerintahan, efektivitas kerja sangat penting karena berkaitan langsung dengan keberhasilan pelaksanaan tugas, program, dan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai kelurahan dapat dikatakan efektif apabila mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi, mencapai target yang telah direncanakan, serta menyelesaikan pekerjaan secara tuntas.

Efektivitas kerja pegawai di Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam memenuhi target kerja dan menyelesaikan tugas sampai selesai. Dalam pelaksanaan tugas, efektivitas tidak hanya bergantung pada kemampuan pegawai secara individu, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan anggaran, kelengkapan data masyarakat, koordinasi dengan instansi lain, sarana prasarana, serta sistem pelayanan administrasi yang digunakan.

a. Perangkat Kelurahan Mampu Memenuhi Target Kerja

Kemampuan pegawai dalam memenuhi target kerja menjadi salah satu ukuran penting dalam menilai efektivitas kerja. Target kerja menunjukkan adanya tujuan yang harus dicapai oleh pegawai dalam periode tertentu. Dalam lingkungan kelurahan, target kerja dapat berkaitan dengan pelayanan administrasi, pelaksanaan program kerja, kegiatan pemberdayaan masyarakat, realisasi anggaran, penyusunan laporan, serta kegiatan pemerintahan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan ke-1 selaku Lurah Sukamaju Kaler, diketahui bahwa target kerja di kelurahan berkaitan dengan pelayanan administrasi dan pelaksanaan kegiatan yang telah direncanakan. Informan ke-1 menyampaikan bahwa pelayanan administrasi mengacu pada ketentuan pelayanan publik, sedangkan program kerja kelurahan dilaksanakan berdasarkan rencana kegiatan dan anggaran kas. Informan ke-1 menyatakan:

“Target ini berkenaan dengan pelayanan administrasi di Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Memang dalam setiap pekerjaan ada target. Kalau kami di tahunan biasanya ada kegiatan Musrenbang tingkat kelurahan, jadi kami targetkan dalam tahun ini untuk

sarana prasarana apa saja, kemudian kegiatan pemberdayaan masyarakat apa saja. Adapun kegiatan aspirasi masyarakat biasanya diteruskan ke dinas terkait. Untuk di kelurahan sudah ditargetkan per triwulan sesuai dengan anggaran kas.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa target kerja di Kelurahan Sukamaju Kaler tidak hanya berkaitan dengan pelayanan harian, tetapi juga program tahunan yang disusun melalui mekanisme perencanaan. Kegiatan Musrenbang menjadi salah satu dasar dalam menentukan kebutuhan sarana prasarana dan pemberdayaan masyarakat. Selain itu, pelaksanaan target kerja juga disusun per triwulan sesuai dengan anggaran kas yang tersedia.

Namun, dalam pelaksanaan target kerja masih terdapat hambatan. Informan ke-1 menyampaikan bahwa hambatan yang sering terjadi berkaitan dengan anggaran, terutama apabila pencairan dana dari pihak terkait belum tepat waktu. Informan ke-1 menyatakan:

“Biasanya berbasis tentang anggaran. Misalnya kegiatan pemberdayaan masyarakat hari ini, bulan ini seharusnya pelaksanaan kegiatan untuk pelatihan tentang Pemberian Makanan Tambahan kepada posyandu atau ibu-ibu PKK, ternyata hambatan kami biasanya kegiatan itu bagaimana dari anggaran, transferan dari BPKAD bagian anggaran kemudian ditransferkan ke bendahara kecamatan, lalu itu ditransfer ke rekening masing-masing kelurahan. Hambatannya itu biasanya transferannya tidak tepat waktu, kadang suka pending. Misal kami ingin melaksanakan tanggal 1, tapi kata bagian bendahara Pemkot jangan dulu karena anggaran belum ada.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas kerja pegawai sangat dipengaruhi oleh ketepatan pencairan anggaran. Meskipun program telah direncanakan, pelaksanaannya dapat tertunda apabila anggaran belum tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai kelurahan tidak selalu dapat menentukan keberhasilan target kerja secara mandiri, karena terdapat faktor eksternal yang berpengaruh.

Upaya yang dilakukan oleh pihak kelurahan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah dengan menunggu anggaran turun dan tidak mengambil risiko menggunakan dana di luar mekanisme yang berlaku. Informan ke-1 menyatakan:

“Karena berkenaan dengan pekerjaan, kami kadang tidak mengambil risiko. Kami lebih baik menunggu anggaran itu turun daripada kami harus berhutang.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dianalisis bahwa upaya yang dilakukan informan ke-1 menunjukkan sikap kehati-hatian dalam pengelolaan kegiatan. Kelurahan memilih menunggu anggaran resmi turun agar pelaksanaan kegiatan tetap sesuai aturan. Ini menunjukkan bahwa efektivitas kerja tidak hanya dilihat dari cepatnya kegiatan dilaksanakan, tetapi juga dari kepatuhan terhadap prosedur. Birokrasi memang kadang jalannya seperti siput sedang rapat koordinasi, tapi dalam urusan anggaran, hati-hati memang lebih aman daripada nekat.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-2 selaku Kasi Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban menunjukkan bahwa target kerja pada umumnya sudah dapat dicapai. Informan ke-2 menyampaikan bahwa dukungan sarana seperti komputer dan printer membantu penyelesaian pekerjaan. Informan ke-2 menyatakan:

“Alhamdulillah sudah. Kita punya 3 komputer dan 3 printer dan untuk pelayanan yang lain kita menggunakan laptop masing-masing.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pencapaian target kerja didukung oleh ketersediaan peralatan kerja. Komputer, printer, dan laptop menjadi alat utama dalam menyelesaikan pekerjaan administrasi. Dalam konteks pelayanan kelurahan yang banyak menggunakan dokumen dan sistem, keberadaan sarana kerja sangat berpengaruh terhadap efektivitas pegawai.

Meskipun target kerja dapat dicapai, informan ke-2 menyampaikan bahwa hambatan masih terjadi, terutama berkaitan dengan jaringan internet dan server.

Informan ke-2 menyatakan:

“Hambatannya ya itu internet dan kadang server yang mengganggu, karena server itu kan nasional.”

Hambatan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas kerja pegawai tidak hanya bergantung pada fasilitas yang ada di kantor kelurahan, tetapi juga pada sistem yang terhubung dengan jaringan lebih luas. Apabila server mengalami gangguan, pelayanan dan pekerjaan administrasi dapat ikut terhambat.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, informan ke-2 menyampaikan bahwa perlu dilakukan koordinasi dengan pihak pemerintah kota atau bagian terkait.

Informan ke-2 menyatakan:

“Kita koordinasi dengan pihak pemerintah kota ya, atau bagian keuangan dalam penyimpanan bisa dikoordinasikan karena mereka yang punya kapasitas.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa koordinasi menjadi upaya penting dalam mengatasi hambatan pencapaian target kerja. Pegawai kelurahan tidak dapat menyelesaikan semua kendala secara mandiri, terutama apabila hambatan berkaitan dengan sistem, server, atau kewenangan instansi lain.

Hasil wawancara dengan informan ke-3 selaku Pengelola Layanan Operasional menunjukkan bahwa target kerja tidak selalu dapat dicapai. Informan ke-3 menyatakan:

“Kadang kala tidak tercapai.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan kerja masih terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan target tidak selalu dapat dipenuhi.

Meskipun informan ke-3 tidak menjelaskan secara rinci hambatan yang mempengaruhi pencapaian target kerja, dari jawaban pada bagian lain dapat diketahui bahwa hambatan yang sering muncul berkaitan dengan keterbatasan sarana, kekurangan komputer, perbedaan pendapat dengan masyarakat, dan perlunya konsultasi dengan atasan.

Dalam konteks efektivitas kerja, pernyataan informan ke-3 menjadi penting karena menunjukkan bahwa pencapaian target kerja di tingkat pelaksana tidak selalu berjalan lancar. Pegawai yang berhadapan langsung dengan pekerjaan operasional membutuhkan dukungan sarana, arahan atasan, dan kerja sama dengan rekan kerja agar pekerjaan dapat diselesaikan sesuai harapan.

Meskipun jawaban mengenai hambatan dan upaya pada indikator ini tidak dijelaskan secara lengkap oleh informan ke-3, pada bagian lain informan menyampaikan bahwa apabila terdapat kendala, maka ia melakukan konsultasi kepada atasan. Hal tersebut tampak dari pernyataan informan ke-3 sebagai berikut:

“Saya hanya staf ya, jadi saya konsultasikan kembali dengan atasan saya.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dianalisis bahwa upaya penyelesaian hambatan dilakukan melalui jalur koordinasi vertikal. Pegawai pelaksana berkonsultasi kepada atasan agar hambatan pekerjaan dapat diarahkan dan diselesaikan sesuai prosedur.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-4 selaku staf kelurahan menunjukkan bahwa target kerja secara umum sudah tercapai. Informan ke-4 menyatakan:

“Sudah tercapai, alhamdulillah.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa informan ke-4 menilai pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dapat diselesaikan sesuai target. Selain itu, informan ke-4 juga menyampaikan bahwa tidak terdapat hambatan berarti dalam pencapaian target kerja. Informan ke-4 menyatakan:

“Tidak ada.”

Namun, dalam jawaban mengenai upaya mengatasi hambatan, informan ke-4 menyampaikan pentingnya koordinasi dengan pihak pemerintah kota atau bagian terkait. Informan ke-4 menyatakan:

“Kita koordinasi dengan pihak pemerintah kota ya, atau bagian keuangan dalam penyimpanan bisa dikoordinasikan karena mereka yang punya kapasitas.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa meskipun hambatan tidak dirasakan secara langsung, koordinasi tetap menjadi cara yang digunakan apabila terdapat kendala yang berada di luar kewenangan pegawai kelurahan. Hal ini menunjukkan bahwa pencapaian target kerja membutuhkan hubungan kerja yang baik, tidak hanya di internal kelurahan, tetapi juga dengan pihak pemerintah kota atau instansi lain.

Kemudian, hasil wawancara dengan informan ke-5 selaku Kasi Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat menunjukkan bahwa target kerja selama ini dapat dicapai. Informan ke-5 menyatakan:

“Alhamdulillah, selama ini di kelurahan target kerja selalu tercapai.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan target kerja pada bidang Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat dinilai berjalan dengan baik. Informan ke-5 juga menjelaskan bahwa pencapaian target kerja dapat terjadi

karena kegiatan dilaksanakan berdasarkan rencana kegiatan yang telah disusun sebelumnya. Informan ke-5 menyatakan:

“Tidak ada, karena kita melaksanakan kegiatan berdasarkan rencana kegiatan, otomatis targetnya sesuai yang direncanakan.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa perencanaan menjadi faktor penting dalam mencapai efektivitas kerja. Apabila kegiatan sudah memiliki rencana yang jelas, maka target kerja lebih mudah dicapai. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas kerja tidak hanya muncul dari kemampuan individu pegawai, tetapi juga dari adanya rencana kegiatan yang menjadi pedoman pelaksanaan pekerjaan.

Namun, jika dikaitkan dengan jawaban informan ke-5 pada dimensi efisiensi sebelumnya, terdapat hambatan yang berpotensi mempengaruhi efektivitas kerja, yaitu keterlambatan anggaran. Kegiatan berbasis anggaran tidak dapat dilaksanakan apabila dana belum turun. Dengan demikian, meskipun target kerja dinyatakan tercapai, pelaksanaannya tetap bergantung pada dukungan anggaran dan jadwal kegiatan.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-6 selaku Sekretaris Kelurahan menunjukkan bahwa target kerja sudah dapat dicapai. Informan ke-6 menyatakan:

“Alhamdulillah sudah.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa secara umum pekerjaan di lingkungan Sekretariat Kelurahan dapat diselesaikan sesuai target. Informan ke-6

juga menyampaikan bahwa kelancaran pelayanan dapat dilihat dari tidak adanya komplain masyarakat. Informan ke-6 menyatakan:

“Selama tidak ada komplain dari masyarakat terkait pelayanan kita, artinya itu lancar.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat menjadi salah satu ukuran tidak langsung dalam melihat efektivitas pelayanan. Apabila pelayanan berjalan tanpa komplain, maka pekerjaan pegawai dianggap berlangsung baik. Namun, ukuran ini perlu dipahami secara hati-hati karena tidak adanya komplain belum tentu selalu berarti pelayanan sudah sepenuhnya optimal. Bisa saja masyarakat tidak menyampaikan keluhan secara langsung.

Adapun upaya yang dilakukan ketika terdapat masalah adalah menyelesaikan masalah pada hari yang sama. Informan ke-6 menyatakan:

“Kita selalu menyelesaikan masalah pada hari itu juga.”

Berdasarkan hasil wawancara pada indikator perangkat kelurahan mampu memenuhi target kerja, produktivitas kerja pegawai di Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya sudah cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan keenam informan yang menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai mampu mencapai target kerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Target kerja yang dilaksanakan tidak hanya berkaitan dengan pelayanan administrasi harian kepada masyarakat, tetapi juga mencakup pelaksanaan program kerja, kegiatan pemberdayaan masyarakat, penyusunan laporan, serta kegiatan yang telah direncanakan berdasarkan anggaran dan jadwal kerja. Meskipun demikian, masih

terdapat informan yang menyatakan bahwa target kerja kadang kala belum tercapai, terutama pada pekerjaan operasional yang bergantung pada kelengkapan data masyarakat, kondisi sarana prasarana, dan kelancaran sistem pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan, pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler tampak telah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan bidang tugas masing-masing. Hal ini terlihat dari adanya aktivitas pelayanan administrasi kepada masyarakat, penggunaan komputer dan printer dalam proses pelayanan, serta adanya koordinasi antarpegawai ketika terdapat pekerjaan yang perlu diselesaikan. Penulis juga mengamati bahwa pegawai berupaya mendahulukan pelayanan kepada masyarakat yang datang langsung ke kantor kelurahan. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kondisi yang dapat menghambat pencapaian target kerja, seperti keterbatasan sarana komputer, ketergantungan pelayanan terhadap jaringan internet, serta adanya pelayanan yang belum dapat langsung diproses karena kelengkapan dokumen dari masyarakat belum terpenuhi.

Adapun pendapat teori menurut Baiti et al. (2020) menyatakan bahwa produktivitas kerja dipengaruhi oleh motivasi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja yang mendukung pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, Candra dan Ojak (2021) menjelaskan bahwa produktivitas kerja dapat dilihat dari kemampuan organisasi dalam mengelola budaya organisasi, kepemimpinan, sikap kerja, dan motivasi kerja untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Teori tersebut menunjukkan bahwa pencapaian target kerja tidak hanya ditentukan oleh kemampuan pegawai secara individu, tetapi juga oleh dukungan lingkungan kerja, sarana prasarana, sistem kerja, dan pola koordinasi dalam organisasi.

Hambatan yang terjadi dalam indikator kemampuan perangkat kelurahan memenuhi target kerja yaitu keterlambatan pencairan anggaran, gangguan jaringan internet, server yang bermasalah, keterbatasan sarana kerja, serta perlunya koordinasi dengan instansi lain. Selain itu, hambatan juga berasal dari masyarakat, terutama ketika data atau persyaratan administrasi belum lengkap sehingga pekerjaan tidak dapat langsung diselesaikan. Hambatan-hambatan tersebut menunjukkan bahwa target kerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan pegawai, tetapi juga oleh faktor eksternal yang berada di luar kendali langsung pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler.

Adapun upaya yang dilakukan pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler dalam memenuhi target kerja yaitu dengan melakukan koordinasi bersama pemerintah kota, kecamatan, dan pihak terkait lainnya. Pegawai juga melakukan konsultasi dengan atasan apabila terdapat pekerjaan yang belum dapat diselesaikan secara mandiri. Untuk pekerjaan yang berkaitan dengan anggaran, kelurahan memilih menunggu pencairan anggaran sesuai prosedur agar pelaksanaan kegiatan tetap tertib dan tidak menyalahi aturan. Mukhtar et al. (2025) menjelaskan bahwa peningkatan produktivitas pelayanan publik membutuhkan kemampuan pegawai dalam mengelola waktu, tekanan kerja, dan koordinasi pelayanan, sehingga upaya koordinasi dan penyelesaian masalah yang dilakukan pegawai menjadi bagian penting dalam meningkatkan efektivitas kerja.

Berdasarkan hasil analisis yang penulis lakukan, indikator perangkat kelurahan mampu memenuhi target kerja menunjukkan bahwa produktivitas kerja pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler sudah cukup sesuai dengan teori produktivitas

kerja, meskipun belum sepenuhnya optimal. Mailand et al. (2024), produktivitas kerja pegawai pemerintah dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam menghasilkan pekerjaan sesuai target, kualitas, dan waktu yang telah ditentukan. Dengan demikian, pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler telah menunjukkan kemampuan dalam memenuhi target kerja, tetapi masih memerlukan peningkatan pada aspek dukungan teknis, kelengkapan administrasi, dan koordinasi lintas instansi.

b. Perangkat Kelurahan Mampu Menyelesaikan Tugas dengan Tuntas

Kemampuan menyelesaikan tugas dengan tuntas merupakan indikator penting dalam efektivitas kerja. Tugas yang tuntas menunjukkan bahwa pegawai tidak hanya memulai pekerjaan, tetapi juga mampu menyelesaikannya sampai tahap akhir sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Dalam pelayanan kelurahan, ketuntasan kerja menjadi sangat penting karena pekerjaan yang tidak selesai dapat menimbulkan penumpukan tugas, keterlambatan pelayanan, dan ketidakpuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan ke-1 selaku Lurah Sukamaju Kaler, diketahui bahwa penyelesaian tugas dilakukan berdasarkan tugas pokok masing-masing seksi. Informan ke-1 menyatakan:

“Kami upayakan dalam pelaksanaan tugas pokok masing-masing seksi itu menyelesaikan tugasnya sesuai dengan job description-nya masing-masing.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pembagian tugas menjadi dasar dalam penyelesaian pekerjaan. Setiap seksi memiliki tanggung jawab sesuai dengan bidangnya, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan berdasarkan struktur dan fungsi organisasi yang telah ditetapkan.

Informan ke-1 juga menyampaikan bahwa penyelesaian tugas bergantung pada kondisi pekerjaan. Apabila pekerjaan dapat diselesaikan pada hari yang sama, maka pekerjaan tersebut diselesaikan pada hari itu. Namun, apabila masih terdapat kelengkapan yang belum terpenuhi, maka pekerjaan dapat diselesaikan pada hari berikutnya. Informan ke-1 menyatakan:

“Kalau memang bisa dituntaskan hari ini, bisa diselesaikan hari ini. Kalau memang belum bisa, ada tugas ataupun kelengkapan lainnya harus diselesaikan hari besok, bisa diselesaikan hari besok. Ini sesuai dengan pekerjaan itu bisa diselesaikan dengan tuntas.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa ketuntasan kerja tidak selalu berarti semua pekerjaan harus selesai pada hari yang sama, melainkan harus diselesaikan sesuai dengan kondisi dan kelengkapan yang dibutuhkan. Apabila dokumen atau persyaratan belum lengkap, maka penyelesaian pekerjaan perlu menunggu kelengkapan tersebut agar hasil kerja tidak keliru.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-2 selaku Kasi Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban menunjukkan bahwa penyelesaian tugas dilakukan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai. Informan ke-2 menyatakan:

“Sudah sesuai dengan tupoksinya masing-masing.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan pegawai telah dibagi berdasarkan bidang tugas. Dalam pelaksanaan tugas pemerintahan, pembagian tugas berdasarkan tupoksi menjadi penting agar tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan.

Adapun hambatan dalam menyelesaikan tugas dengan tuntas menurut informan ke-2 berkaitan dengan persoalan masyarakat. Informan ke-2 menyatakan:

“Paling hambatannya itu berkaitan dengan masyarakat, kaya ada masalah di luar.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa tugas kelurahan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berkaitan dengan penyelesaian permasalahan masyarakat. Masalah sosial di masyarakat dapat mempengaruhi ketuntasan pekerjaan, terutama apabila pegawai harus memfasilitasi komunikasi atau penyelesaian konflik.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, informan ke-2 menyampaikan bahwa apabila terjadi konflik masyarakat, maka kelurahan berusaha menyelesaikannya segera tanpa menunggu waktu lama. Informan ke-2 menyatakan:

“Kalau kita ada satu konflik dari masyarakat, detik itu juga kita selesaikan, tanpa melihat jam kerja. Kita komunikasikan dan kita memfasilitasi hal-hal yang terjadi antar masyarakat.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dianalisis bahwa pegawai kelurahan berupaya menyelesaikan tugas secara tuntas melalui komunikasi dan fasilitasi. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas kerja tidak hanya terlihat dari penyelesaian administrasi, tetapi juga dari kemampuan pegawai dalam menangani persoalan masyarakat.

Hasil wawancara dengan informan ke-3 selaku Pengelola Layanan Operasional menunjukkan bahwa informan berupaya menyelesaikan tugas dengan tuntas. Informan ke-3 menyatakan:

“InsyaAllah.”

Meskipun jawaban tersebut singkat, pernyataan ini menunjukkan adanya keyakinan dan upaya dari informan untuk menyelesaikan pekerjaan. Dalam pelaksanaan tugas operasional, hambatan yang dirasakan oleh informan ke-3 salah

satunya adalah adanya perbedaan pendapat dengan masyarakat. Informan ke-3 menyatakan:

“Banyak, salah satunya adalah ketika kelurahan kan banyak berinteraksi dengan masyarakat, nah kadang itu berbeda pendapat.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa interaksi dengan masyarakat dapat menjadi hambatan dalam penyelesaian tugas. Hal ini dapat terjadi karena masyarakat memiliki pemahaman, kebutuhan, dan harapan yang berbeda terhadap pelayanan kelurahan. Ketika terjadi perbedaan pendapat, proses pelayanan atau penyelesaian pekerjaan dapat menjadi lebih lama.

Upaya yang dilakukan oleh informan ke-3 adalah berkonsultasi kembali dengan atasan. Informan ke-3 menyatakan:

“Dikonsultasikan kembali dengan atasan.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa penyelesaian hambatan dilakukan melalui arahan pimpinan. Koordinasi dengan atasan diperlukan agar pegawai tidak salah mengambil keputusan, terutama ketika menghadapi masyarakat atau persoalan pelayanan yang membutuhkan pertimbangan lebih lanjut.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-4 selaku staf kelurahan menunjukkan bahwa informan merasa mampu menyelesaikan tugas dengan tuntas. Informan ke-4 menyatakan:

“InsyaAllah mampu.”

Adapun hambatan yang dirasakan berkaitan dengan kurangnya persyaratan dari masyarakat. Informan ke-4 menyatakan:

“Paling ketika kurang persyaratan, masyarakat merasa itu dipersulit ya. Hanya saja itu bukan dipersulit, tetapi itu bentuk peraturan yang ada di sini.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa salah satu hambatan dalam menyelesaikan pekerjaan secara tuntas adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi. Masyarakat terkadang menganggap persyaratan sebagai bentuk mempersulit pelayanan, padahal persyaratan tersebut merupakan bagian dari ketentuan yang harus dipenuhi agar dokumen dapat diproses dengan benar.

Upaya yang dilakukan oleh informan ke-4 adalah perlunya sosialisasi kembali kepada RT/RW. Informan ke-4 menyatakan:

“Harus ada sosialisasi lagi ke RT/RW.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dianalisis bahwa penyelesaian tugas secara tuntas membutuhkan dukungan informasi yang baik kepada masyarakat. Sosialisasi melalui RT/RW menjadi penting karena RT/RW merupakan pihak yang dekat dengan masyarakat dan dapat membantu memberikan pemahaman mengenai persyaratan pelayanan administrasi.

Kemudian, hasil wawancara dengan informan ke-5 selaku Kasi Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat menunjukkan bahwa tugas sudah diselesaikan sesuai dengan tupoksi masing-masing. Informan ke-5 menyatakan:

“Alhamdulillah sudah sesuai dengan tupoksinya masing-masing.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penyelesaian tugas dilakukan berdasarkan bidang kerja yang telah ditentukan. Pada bidang Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat, pekerjaan tidak hanya berkaitan dengan

administrasi, tetapi juga dengan kegiatan pembangunan, pemberdayaan, kesejahteraan masyarakat, dan penyusunan dokumen pendukung kegiatan.

Adapun hambatan yang dirasakan oleh informan ke-5 adalah ketika kegiatan berbarengan dengan pelayanan masyarakat yang sedang banyak. Informan ke-5 menyatakan:

“Ketika kegiatan berbarengan dan pelayanan lagi banyak dan kita sedang melaksanakan administrasi mungkin kita sedikit keteter saja.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa beban kerja yang datang bersamaan dapat mempengaruhi ketuntasan pekerjaan. Pegawai harus membagi perhatian antara pelayanan masyarakat dan pekerjaan administrasi. Kondisi seperti ini dapat menyebabkan pegawai merasa kewalahan, terutama apabila jumlah pegawai terbatas atau kegiatan berlangsung pada waktu yang sama.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, informan ke-5 menyampaikan pentingnya menentukan prioritas pekerjaan dan bekerja sama dengan rekan kerja. Informan ke-5 menyatakan:

“Kita harus inisiatif mana yang harus didulukan kerjaannya dan saling dengan rekan kerja lainnya.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa ketuntasan kerja dilakukan melalui penentuan skala prioritas dan kerja sama tim. Pegawai harus mampu memilih pekerjaan yang lebih mendesak untuk didahulukan, terutama pekerjaan yang berkaitan langsung dengan pelayanan masyarakat.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-6 selaku Sekretaris Kelurahan menunjukkan bahwa tugas dapat diselesaikan dengan tuntas. Informan ke-6 menyatakan:

“InsyaAllah tuntas, prinsip pelayanan saja cepat, tepat dan efisien.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Sekretaris Kelurahan menekankan prinsip pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien. Prinsip tersebut menjadi dasar dalam menyelesaikan pekerjaan agar tidak terjadi keterlambatan pelayanan kepada masyarakat.

Informan ke-6 juga menyampaikan bahwa tidak terdapat hambatan berarti dalam penyelesaian tugas. Informan ke-6 menyatakan:

“Tidak ada.”

Meskipun demikian, informan ke-6 menegaskan bahwa pekerjaan harus tetap diselesaikan sesuai kebutuhan. Hal ini sejalan dengan pernyataan informan pada bagian lain bahwa masalah atau pekerjaan harus ditindaklanjuti pada hari yang sama. Informan ke-6 menyatakan:

“Kita selalu menyelesaikan masalah pada hari itu juga.”

Berdasarkan hasil analisis penelitian pada indikator perangkat kelurahan mampu menyelesaikan tugas dengan tuntas, produktivitas kerja pegawai di Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya sudah cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan keenam informan yang menunjukkan bahwa pegawai pada umumnya mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Penyelesaian tugas dilakukan melalui pembagian kerja berdasarkan bidang, pelaksanaan pekerjaan sesuai tanggung jawab masing-masing seksi, prinsip pelayanan cepat dan tepat, serta adanya upaya menyelesaikan permasalahan secara langsung apabila terjadi kendala dalam pelayanan maupun kegiatan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan, pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler tampak melaksanakan tugas sesuai dengan peran dan tanggung jawab masing-masing. Penulis mengamati adanya pembagian pekerjaan antara pimpinan, sekretariat, kepala seksi, dan staf dalam melayani masyarakat maupun menyelesaikan administrasi kantor. Pegawai juga terlihat melakukan komunikasi dan koordinasi ketika terdapat pekerjaan yang membutuhkan arahan atau penyelesaian bersama. Namun, dalam pelaksanaannya masih terlihat bahwa ketuntasan pekerjaan dapat terganggu apabila masyarakat belum melengkapi persyaratan dan terdapat pelayanan yang datang secara bersamaan.

Adapun pendapat teori menurut Rahim et al. (2023b) menjelaskan bahwa produktivitas kerja pegawai dapat dilihat dari aspek kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Ketuntasan pekerjaan berkaitan dengan kemampuan pegawai menghasilkan pekerjaan yang selesai sesuai tugas dan dapat digunakan oleh masyarakat. Selain itu, Prayogi et al. (2025) menjelaskan bahwa produktivitas kerja berhubungan dengan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan secara optimal sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Adapun hambatan yang terjadi dalam indikator perangkat kelurahan mampu menyelesaikan tugas dengan tuntas yaitu kelengkapan persyaratan masyarakat yang belum terpenuhi, perbedaan pendapat dengan masyarakat, persoalan sosial di lingkungan masyarakat, kegiatan yang berlangsung bersamaan, serta banyaknya pelayanan yang harus ditangani pada waktu tertentu. Hambatan tersebut menunjukkan bahwa ketuntasan pekerjaan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan pegawai, tetapi juga oleh dukungan masyarakat, kejelasan persyaratan,

koordinasi antarpegawai, dan situasi pelayanan yang terjadi di lapangan. Dengan demikian, meskipun kemampuan pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler dalam menyelesaikan tugas dengan tuntas sudah cukup baik, masih diperlukan peningkatan melalui sosialisasi persyaratan pelayanan, penguatan koordinasi internal, dan pengaturan prioritas kerja agar pekerjaan dapat diselesaikan secara lebih optimal.

Upaya yang dilakukan pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler dalam menyelesaikan tugas dengan tuntas yaitu dengan melakukan konsultasi kepada atasan apabila terdapat pekerjaan yang belum dapat diselesaikan secara mandiri. Selain itu, pegawai juga memfasilitasi penyelesaian konflik atau permasalahan masyarakat, melakukan sosialisasi kepada RT/RW mengenai persyaratan pelayanan, menentukan prioritas kerja, serta bekerja sama dengan rekan kerja apabila terdapat pekerjaan yang harus diselesaikan bersama. Upaya tersebut menunjukkan bahwa pegawai tidak hanya berusaha menyelesaikan pekerjaan administratif, tetapi juga menjaga agar pelayanan dan penyelesaian masalah masyarakat tetap berjalan.

Berdasarkan hasil analisis yang penulis lakukan, indikator perangkat kelurahan mampu menyelesaikan tugas dengan tuntas sudah cukup sesuai dengan teori produktivitas kerja, khususnya pada dimensi efektivitas. Hal ini terlihat dari adanya pembagian tugas berdasarkan tupoksi, penyelesaian pekerjaan sesuai bidang kerja, serta upaya menyelesaikan persoalan masyarakat secara langsung. Sejalan dengan Mailand et al. (2024), produktivitas kerja pegawai pemerintah dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam menghasilkan pekerjaan sesuai target, kualitas, dan

waktu yang telah ditentukan. Dengan demikian, pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler telah menunjukkan kemampuan dalam menyelesaikan tugas secara tuntas, meskipun masih perlu ditingkatkan pada aspek koordinasi, pemahaman masyarakat terhadap persyaratan pelayanan, dan pengaturan prioritas pekerjaan.

4.2.3 Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan salah satu dimensi penting dalam produktivitas kerja pegawai. Kualitas kerja tidak hanya berkaitan dengan banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan, tetapi juga berhubungan dengan ketepatan, kerapian, kesesuaian hasil kerja, serta ketelitian pegawai dalam menyelesaikan dokumen atau pelayanan administrasi. Dalam lingkungan kelurahan, kualitas kerja menjadi hal yang sangat penting karena hasil pekerjaan pegawai berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat, terutama dalam pembuatan surat, dokumen kependudukan, pelayanan administrasi, laporan kegiatan, dan dokumen lain yang membutuhkan ketepatan data.

Kualitas kerja pegawai yang baik dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan standar pelayanan, tidak terdapat kesalahan penulisan, sesuai dengan data pemohon, rapi dalam penyusunan dokumen, serta tepat dalam mengikuti prosedur yang berlaku. Apabila kualitas kerja pegawai rendah, maka pelayanan kepada masyarakat dapat terganggu, seperti terjadinya kesalahan data, keterlambatan proses dokumen, masyarakat harus kembali untuk memperbaiki persyaratan, atau dokumen harus dicetak ulang. Sungguh, satu huruf salah di dokumen publik bisa membuat manusia mondar-mandir seperti sedang mengikuti lomba ketahanan mental.

Adapun hasil penelitian berdasarkan wawancara dengan enam informan dapat diuraikan sebagai berikut.

a. Mampu Menyelesaikan Tingkat Ketepatan, Kerapian, dan Kesesuaian Hasil Kerja

Ketepatan, kerapian, dan kesesuaian hasil kerja merupakan bagian penting dalam menilai kualitas kerja pegawai. Dalam pelayanan administrasi kelurahan, pegawai harus mampu menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan ketentuan, format, data pemohon, serta standar pelayanan yang berlaku. Ketepatan berkaitan dengan benar atau tidaknya isi dokumen, kerapian berkaitan dengan susunan dan tampilan hasil kerja, sedangkan kesesuaian berkaitan dengan kecocokan antara hasil kerja dengan prosedur atau kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan ke-1 selaku Lurah Sukamaju Kaler, diketahui bahwa ketepatan dan kesesuaian hasil kerja dilakukan melalui pelayanan administrasi yang memperhatikan tahapan dan kelengkapan dokumen. Informan ke-1 menjelaskan bahwa beberapa jenis pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu cepat, tetapi terdapat juga pelayanan yang membutuhkan proses lebih panjang karena harus berkaitan dengan instansi lain. Informan ke-1 menyatakan:

“Biasanya ada semacam laporan pelayanan kelurahan dan ada berbagai surat, pembuatan surat itupun tidak hanya 1 atau 2 jam beres, khusus untuk pembuatan akta kelahiran dan ini harus berkenaan dengan Disdukcapil karena kan ada tahapan-tahapannya dan datapun harus lengkap dulu. Ketika semuanya sudah lengkap dari dinas itu biasanya akan dikembalikan ke kelurahan bahwa akta kelahiran sudah beres dan di-print di kelurahan. Kalau untuk KTP, SKCK, surat izin keramaian itu biasanya 1 hari beres.”

Berdasarkan kutipan tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas kerja pegawai dalam hal ketepatan dan kesesuaian hasil kerja sangat bergantung pada jenis

pelayanan yang diberikan. Untuk pelayanan tertentu seperti KTP, SKCK, dan surat izin keramaian, pekerjaan dapat diselesaikan dalam waktu satu hari apabila persyaratan lengkap. Namun, untuk pembuatan akta kelahiran, prosesnya membutuhkan tahapan lebih panjang karena melibatkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Adapun hambatan yang dihadapi dalam menjaga ketepatan, kerapian, dan kesesuaian hasil kerja menurut informan ke-1 berkaitan dengan sistem. Informan ke-1 menyatakan:

“Karena kegiatan by system ya, jadi kendalanya itu dari sentral dinas mungkin kapasitasnya terbatas, sedangkan yang masuk ke sistem itu banyak. Jadi agak terlambat itu juga mempengaruhi ketepatan, jadi harus menunggu lama. Kami melihat situasional dalam bekerja, kalau semisal kondisi sistem bagus insyaAllah hasil kerja pun sesuai yang diharapkan, begitupun ketika sistem tidak memungkinkan kami bilang ada gangguan kalau mau menunggu silakan, kalau memang ada kegiatan aktivitas lain silakan yang lain dulu.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kualitas hasil kerja tidak hanya ditentukan oleh kemampuan pegawai, tetapi juga oleh dukungan sistem administrasi yang digunakan. Ketika sistem berjalan baik, pekerjaan dapat diselesaikan sesuai harapan. Namun, apabila sistem mengalami gangguan atau kapasitasnya terbatas, maka pelayanan dapat menjadi lebih lambat dan mempengaruhi ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-2 selaku Kasi Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban menunjukkan bahwa upaya menjaga ketepatan dan kerapian hasil kerja dilakukan melalui proses pemeriksaan ulang terhadap pekerjaan staf. Informan ke-2 menyatakan:

“Untuk lebih memaksimalkan hasil pengolahan data, sehingga menjadi produk yang diinginkan masyarakat, setiap pekerjaan yang dikerjakan oleh staf, maka kita memverifikasi atau mengecek kembali. Ditakutkan apa yang dikerjakan itu ada kesalahan. Terkadang ada salah penulisan dari alamat, jadi selalu mengecek kembali surat sebelum ditandatangani oleh Pak Lurah, ketika terjadi kesalahan kita perbaiki waktu itu juga.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas kerja dijaga melalui mekanisme verifikasi. Setiap pekerjaan yang telah dikerjakan oleh staf tidak langsung diberikan kepada masyarakat, tetapi diperiksa kembali terlebih dahulu. Pemeriksaan tersebut dilakukan untuk menghindari kesalahan penulisan, terutama pada bagian alamat atau data penting lainnya.

Kutipan tersebut juga menunjukkan bahwa kesalahan dalam pekerjaan administrasi masih dapat terjadi, terutama karena faktor manusia atau kesalahan pengetikan. Namun, pegawai berupaya memperbaiki kesalahan tersebut pada saat itu juga sebelum dokumen diberikan kepada masyarakat atau ditandatangani oleh Lurah. Dengan demikian, kualitas kerja pegawai tidak hanya terlihat dari kemampuan membuat dokumen, tetapi juga dari kemampuan memeriksa dan memperbaiki hasil pekerjaan sebelum digunakan.

Hasil wawancara dengan informan ke-3 selaku Pengelola Layanan Operasional menunjukkan bahwa ketepatan dan kerapian hasil kerja dilakukan dengan mengikuti format yang telah tersedia. Informan ke-3 menyatakan:

“Sudah sesuai dengan formatnya ya. Tidak ada hambatan, karena kan tinggal dimasukin. Kalau surat atau dokumen sudah dibuat, maka diperiksa kembali supaya tidak ada kesalahan.”

Berdasarkan kutipan tersebut, dapat diketahui bahwa penggunaan format yang telah tersedia membantu pegawai dalam menjaga ketepatan dan kerapian pekerjaan. Format administrasi memudahkan pegawai dalam menginput data sesuai

kebutuhan. Dengan adanya format, proses pembuatan dokumen menjadi lebih terarah karena pegawai tinggal memasukkan data yang diperlukan.

Namun, meskipun informan menyatakan tidak terdapat hambatan berarti, pemeriksaan ulang tetap perlu dilakukan. Hal ini penting karena penggunaan format tidak sepenuhnya menghilangkan kemungkinan kesalahan. Data yang dimasukkan tetap harus sesuai dengan identitas pemohon, surat pengantar, atau dokumen pendukung lainnya.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-4 selaku staf kelurahan menunjukkan bahwa kualitas kerja dijaga dengan mengikuti Standar Operasional Prosedur dan format yang telah disediakan. Informan ke-4 menyatakan:

“Sudah SOP-nya ya kalau itu, karena kan pakai format yang telah disediakan. Tidak ada hambatan dalam ketepatan, kerapian, dan kesesuaian hasil kerja. Karena kita sebelum diberikan, ditandatangani dulu dan direvisi, jadi kadang terlihat salahnya di mana.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa SOP dan format pelayanan menjadi pedoman dalam menghasilkan pekerjaan yang rapi dan sesuai ketentuan. Adanya proses tanda tangan dan revisi juga menjadi bagian dari pengawasan kualitas kerja. Sebelum dokumen diberikan kepada masyarakat, dokumen tersebut harus diperiksa dan ditandatangani terlebih dahulu, sehingga apabila terdapat kesalahan masih dapat diketahui dan diperbaiki.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dianalisis bahwa kualitas kerja pegawai tidak hanya bergantung pada kemampuan individu dalam mengetik atau menyusun dokumen, tetapi juga pada adanya prosedur kerja yang jelas. SOP membantu pegawai bekerja secara tertib, sedangkan proses revisi membantu mencegah kesalahan dokumen sebelum diterima oleh masyarakat.

Kemudian, hasil wawancara dengan informan ke-5 selaku Kasi Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat menunjukkan bahwa ketepatan, kerapian, dan kesesuaian hasil kerja dilakukan dengan memperhatikan kelengkapan dokumen pertanggungjawaban kegiatan. Informan ke-5 menyatakan:

“Untuk mencapai hasil yang maksimal karena kita berdasarkan SPJ tentunya harus ada pendukungnya juga, dilihat mana ini yang belum tersusun supaya tersusun dengan rapi dan gampang untuk dicek. Alhamdulillah tidak ada hambatan dalam ketepatan, kerapian, dan kesesuaian hasil kerja. Alhamdulillahnya di sini semua saling bantu, jadi tidak terlalu keteteran.”

Berdasarkan kutipan tersebut, dapat diketahui bahwa pada bidang Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat, kualitas kerja berkaitan dengan penyusunan dokumen kegiatan dan SPJ. Dokumen harus tersusun rapi agar mudah diperiksa. Kerapian administrasi menjadi penting karena pekerjaan tidak hanya selesai secara fisik, tetapi juga harus dapat dipertanggungjawabkan melalui dokumen pendukung.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-6 selaku Sekretaris Kelurahan menunjukkan bahwa kualitas kerja dijaga melalui penyusunan standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur. Informan ke-6 menyatakan:

“Kita sekarang sedang menyusun lagi standar pelayanan. Jadi pelayanan kita kan sedang distandarkan, lalu kita juga harus ada standar operasional yang menjamin ketepatan dan kecepatan pelayanan kita itu ada standarnya. Biasanya pemohon kurang membawa persyaratan, jika ada hambatan paling persyaratannya yang tidak lengkap, mau tidak mau pemohon harus melengkapi terlebih dahulu baru kita proses supaya apa yang kita buat ini ada dasarnya.”

Berdasarkan hasil analisis penelitian pada indikator perangkat kelurahan mampu memenuhi target kerja, produktivitas kerja pegawai di Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya sudah cukup baik, namun belum

sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan keenam informan yang menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai mampu mencapai target kerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Target kerja yang dilaksanakan tidak hanya berkaitan dengan pelayanan administrasi harian kepada masyarakat, tetapi juga mencakup pelaksanaan program kerja, kegiatan pemberdayaan masyarakat, penyusunan laporan, serta kegiatan yang telah direncanakan berdasarkan anggaran dan jadwal kerja. Meskipun demikian, masih terdapat informan yang menyatakan bahwa target kerja kadang kala belum tercapai, terutama pada pekerjaan operasional yang bergantung pada kelengkapan data masyarakat, kondisi sarana prasarana, dan kelancaran sistem pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan, pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler tampak telah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan bidang tugas masing-masing. Hal ini terlihat dari adanya aktivitas pelayanan administrasi kepada masyarakat, penggunaan komputer dan printer dalam proses pelayanan, serta adanya koordinasi antarpegawai ketika terdapat pekerjaan yang perlu diselesaikan. Penulis juga mengamati bahwa pegawai berupaya mendahulukan pelayanan kepada masyarakat yang datang langsung ke kantor kelurahan. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kondisi yang dapat menghambat pencapaian target kerja, seperti keterbatasan sarana komputer, ketergantungan pelayanan terhadap jaringan internet, serta adanya pelayanan yang belum dapat langsung diproses karena kelengkapan dokumen dari masyarakat belum terpenuhi.

Adapun pendapat teori menurut Baiti et al. (2020) menyatakan bahwa produktivitas kerja dipengaruhi oleh motivasi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja

yang mendukung pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, Candra dan Ojak (2021) menjelaskan bahwa produktivitas kerja dapat dilihat dari kemampuan organisasi dalam mengelola budaya organisasi, kepemimpinan, sikap kerja, dan motivasi kerja untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Teori tersebut menunjukkan bahwa pencapaian target kerja tidak hanya ditentukan oleh kemampuan pegawai secara individu, tetapi juga oleh dukungan lingkungan kerja, sarana prasarana, sistem kerja, dan pola koordinasi dalam organisasi.

Adapun hambatan yang terjadi dalam indikator kemampuan perangkat kelurahan memenuhi target kerja yaitu keterlambatan pencairan anggaran, gangguan jaringan internet, server yang bermasalah, keterbatasan sarana kerja, serta perlunya koordinasi dengan instansi lain. Selain itu, hambatan juga berasal dari masyarakat, terutama ketika data atau persyaratan administrasi belum lengkap sehingga pekerjaan tidak dapat langsung diselesaikan. Hambatan-hambatan tersebut menunjukkan bahwa target kerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan pegawai, tetapi juga oleh faktor eksternal yang berada di luar kendali langsung pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler

Upaya yang dilakukan pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler dalam memenuhi target kerja yaitu dengan melakukan koordinasi bersama pemerintah kota, kecamatan, dan pihak terkait lainnya. Pegawai juga melakukan konsultasi dengan atasan apabila terdapat pekerjaan yang belum dapat diselesaikan secara mandiri. Untuk pekerjaan yang berkaitan dengan anggaran, kelurahan memilih menunggu pencairan anggaran sesuai prosedur agar pelaksanaan kegiatan tetap tertib dan tidak menyalahi aturan. Sementara itu, apabila hambatan berkaitan dengan data

masyarakat, pegawai meminta pemohon untuk melengkapi persyaratan terlebih dahulu agar dokumen yang diterbitkan memiliki dasar administrasi yang jelas dan benar.

Berdasarkan hasil analisis yang penulis lakukan, indikator perangkat kelurahan mampu memenuhi target kerja menunjukkan bahwa produktivitas kerja pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler sudah cukup sesuai dengan teori produktivitas kerja, meskipun belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari adanya usaha pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan berdasarkan rencana kegiatan, tugas pokok dan fungsi, pembagian kerja, serta koordinasi dengan pihak terkait. Sejalan dengan Mailand et al. (2024), produktivitas kerja pegawai pemerintah dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam menghasilkan pekerjaan sesuai target, kualitas, dan waktu yang telah ditentukan. Dengan demikian, pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler telah menunjukkan kemampuan dalam memenuhi target kerja, tetapi masih memerlukan peningkatan pada aspek dukungan teknis, kelengkapan administrasi, dan koordinasi lintas instansi.

b. Kemampuan Perangkat Kelurahan dalam Tingkat Ketelitian terhadap Pembuatan Dokumen Tanpa Terjadinya Kesalahan dalam Penulisan

Ketelitian dalam pembuatan dokumen merupakan bagian yang sangat penting dalam kualitas kerja pegawai kelurahan. Dokumen administrasi yang dikeluarkan kelurahan harus memuat data yang benar, sesuai identitas pemohon, dan tidak memiliki kesalahan penulisan. Kesalahan kecil dalam dokumen, seperti nama, alamat, tanggal lahir, atau keterangan lainnya, dapat menyebabkan masyarakat

harus kembali melakukan perbaikan. Ini bentuk penderitaan administratif yang sebenarnya bisa dicegah dengan membaca ulang, keterampilan sederhana yang rupanya menyelamatkan banyak hidup manusia dari antrean tambahan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan ke-1 selaku Lurah Sukamaju Kaler, ketelitian dalam pembuatan dokumen dilakukan dengan meminta kelengkapan dokumen dari pemohon dan mencocokkannya dengan data yang tersedia. Informan ke-1 menyatakan:

“Kami meminta dokumen kelengkapan kepada yang bersangkutan apakah sudah sesuai dari KTP atau surat pengantar dari RT/RW sudah ada. Ataupun ada kesalahan dari pengetikan, kan biasanya suka di-print out, kami akan koreksi sesuai dengan EYD. Pada umumnya karena kesalahan human error itu wajar, tapi pada saat terjadi kesalahan kita langsung perbaiki hari itu juga.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa ketelitian dilakukan sejak awal proses pelayanan, yaitu dengan memeriksa kelengkapan dokumen pemohon. Data yang ada pada KTP dan surat pengantar RT/RW menjadi dasar untuk memastikan bahwa dokumen yang dibuat sesuai dengan identitas pemohon. Selain itu, hasil cetak dokumen juga dikoreksi agar apabila terdapat kesalahan pengetikan dapat segera diperbaiki.

Informan ke-1 juga mengakui bahwa kesalahan karena faktor manusia masih mungkin terjadi. Namun, ketika kesalahan ditemukan, pegawai segera memperbaikinya pada hari yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas kerja tidak hanya dilihat dari tidak adanya kesalahan sama sekali, tetapi juga dari kecepatan pegawai dalam memperbaiki kesalahan agar tidak mengganggu pelayanan masyarakat.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-2 selaku Kasi Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban menunjukkan bahwa pemeriksaan dokumen dilakukan sebelum dokumen masuk ke meja Lurah untuk ditandatangani.

Informan ke-2 menyatakan:

“Sebelum masuk meja Pak Lurah kita selalu koreksi kembali, jika sudah benar maka bisa langsung ditandatangani oleh Pak Lurah. Alhamdulillah tidak ada hambatan. Jadi alurnya surat atau data kita olah, dikerjakan sama kita kemudian kita memverifikasi, setelah memang tidak terdapat kesalahan maka kita tanda tangani.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa terdapat alur kerja yang jelas dalam menjaga ketelitian dokumen. Dokumen tidak langsung ditandatangani, tetapi melalui proses koreksi dan verifikasi terlebih dahulu. Apabila dokumen sudah benar, baru dokumen tersebut dapat diteruskan untuk ditandatangani oleh Lurah.

Berdasarkan pernyataan informan ke-2, proses verifikasi menjadi bagian penting dalam mencegah kesalahan penulisan. Verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diolah sudah sesuai dengan dokumen pendukung. Hal ini menunjukkan adanya pengawasan internal dalam proses administrasi, sehingga dokumen yang diterbitkan dapat lebih akurat.

Hasil wawancara dengan informan ke-3 selaku Pengelola Layanan Operasional menunjukkan bahwa ketelitian dilakukan dengan memeriksa kembali dokumen yang telah dibuat. Informan ke-3 menyatakan:

“Diperiksa kembali. Hambatannya paling kekurangan persyaratan dari masyarakat. Jangan terlalu dibuat susah, jika ada masyarakat minta dibikinkan surat untuk ke rumah sakit dan bersifat darurat ya bikinkan.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa pemeriksaan ulang menjadi cara informan ke-3 dalam menjaga ketelitian dokumen. Namun, hambatan

yang sering terjadi adalah kurangnya persyaratan dari masyarakat. Kondisi ini dapat memperlambat proses pelayanan karena pegawai membutuhkan dasar data yang lengkap untuk membuat dokumen.

Menariknya, informan ke-3 juga menekankan adanya kondisi darurat, seperti kebutuhan surat untuk rumah sakit. Dalam kondisi tersebut, pelayanan harus tetap memperhatikan kebutuhan mendesak masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa ketelitian administrasi tetap penting, tetapi pegawai juga perlu mempertimbangkan sifat pelayanan yang mendesak dan kemanusiaan.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-4 selaku staf kelurahan menunjukkan bahwa ketelitian dilakukan melalui proses pemeriksaan sebelum dokumen diberikan kepada masyarakat. Informan ke-4 menyatakan:

“Karena kita sebelum diberikan ditandatangani dulu dan direvisi, jadi kadang terlihat salahnya di mana. Hambatannya terkadang salah pengetikan, ketika masuk di aplikasi kan itu harus dilihat lagi kadang tidak update. Upayanya kita revisi lagi saja.”

Berdasarkan kutipan tersebut, dapat diketahui bahwa kesalahan pengetikan masih menjadi hambatan dalam pembuatan dokumen. Selain itu, kendala juga dapat terjadi ketika data pada aplikasi tidak diperbarui. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketelitian tidak hanya berkaitan dengan kemampuan pegawai mengetik, tetapi juga berkaitan dengan kesesuaian data dalam sistem aplikasi.

Upaya yang dilakukan informan ke-4 adalah melakukan revisi apabila ditemukan kesalahan. Revisi menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas dokumen agar data yang diberikan kepada masyarakat benar dan tidak menimbulkan masalah di kemudian hari. Dengan demikian, proses pemeriksaan dan revisi menjadi langkah penting dalam menjaga ketelitian kerja pegawai.

Kemudian, hasil wawancara dengan informan ke-5 selaku Kasi Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat menunjukkan bahwa dokumen selalu dibaca terlebih dahulu sebelum diberikan kepada masyarakat. Informan ke-5 menyatakan:

“Kalau kita ada pelayanan, kita pasti baca terlebih dahulu sebelum diberikan kepada masyarakat. Alhamdulillah tidak ada hambatan. Format sebelum diberikan ke masyarakat dicek kembali agar masyarakat tidak pulang pergi untuk membenarkan.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pemeriksaan dokumen sebelum diserahkan kepada masyarakat menjadi langkah utama dalam menjaga ketelitian. Tujuannya adalah agar masyarakat tidak perlu kembali ke kantor kelurahan hanya untuk memperbaiki kesalahan dokumen. Hal ini menunjukkan adanya perhatian terhadap kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Berdasarkan pernyataan tersebut, kualitas kerja pegawai dapat dilihat dari kebiasaan membaca ulang dan memeriksa format dokumen. Dengan melakukan pengecekan sebelum dokumen diberikan, kesalahan dapat dicegah sejak awal. Upaya ini penting agar pelayanan menjadi lebih efektif dan masyarakat tidak dirugikan oleh kesalahan administrasi.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-6 selaku Sekretaris Kelurahan menunjukkan bahwa ketelitian dilakukan melalui verifikasi ulang setelah dokumen dicetak. Informan ke-6 menyatakan:

“Kita selalu melakukan verifikasi kembali setelah di-print out. Hambatannya jika ada salah pengetikan kita buat kembali dan itu menambah waktu proses karena harus diperbaiki kembali. Kita selalu perbaiki detik itu juga dan dicetak ulang agar urusan pemohon tidak tertunda.”

Berdasarkan wawancara pada indikator kemampuan perangkat kelurahan dalam tingkat ketelitian terhadap pembuatan dokumen tanpa terjadinya kesalahan dalam penulisan, produktivitas kerja pegawai di Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya sudah cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan keenam informan yang menunjukkan bahwa pegawai telah melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dokumen, mencocokkan data dengan KTP atau surat pengantar RT/RW, melakukan koreksi setelah dokumen dicetak, serta melakukan verifikasi sebelum dokumen ditandatangani oleh pimpinan. Ketelitian dalam pembuatan dokumen menjadi penting karena dokumen administrasi kelurahan harus memuat data yang benar, rapi, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Apabila terjadi kesalahan pengetikan atau ketidaksesuaian data, maka dokumen harus diperbaiki kembali agar tidak merugikan masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan, proses pelayanan administrasi di Kelurahan Sukamaju Kaler dilakukan dengan memeriksa kelengkapan persyaratan masyarakat terlebih dahulu sebelum dokumen diproses. Penulis melihat bahwa pegawai menggunakan perangkat komputer dan format administrasi yang tersedia dalam membuat dokumen pelayanan. Dokumen yang telah dibuat juga tidak langsung diberikan kepada masyarakat, tetapi terlebih dahulu diperiksa kembali untuk menghindari kesalahan pengetikan atau kekeliruan data. Namun, dalam pelaksanaannya masih terlihat adanya kendala, seperti pemohon yang belum membawa persyaratan lengkap, penggunaan sistem atau aplikasi yang kadang

belum berjalan lancar, serta perlunya pemeriksaan berulang agar dokumen yang dihasilkan benar-benar sesuai.

Adapun pendapat teori menurut Rahim et al. (2023b) menjelaskan bahwa produktivitas kerja pegawai dapat dilihat dari aspek kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Pada aspek kualitas, pekerjaan pegawai harus menunjukkan ketelitian, kesesuaian, dan hasil kerja yang dapat dipertanggungjawabkan. Sejalan dengan itu, Supriadi et al. (2022) dalam pembahasan manajemen sumber daya manusia menyatakan bahwa kualitas kerja pegawai dipengaruhi oleh kemampuan, ketelitian, tanggung jawab, dan keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan.

Adapun hambatan yang terjadi dalam indikator ketelitian pembuatan dokumen yaitu masih adanya kesalahan pengetikan, data pada aplikasi yang belum diperbarui, kurang lengkapnya persyaratan masyarakat, gangguan sistem, serta kemungkinan terjadinya kesalahan manusia atau *human error*. Hambatan tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan apabila tidak segera diperbaiki, karena dokumen administrasi yang salah dapat menghambat kepentingan masyarakat. Selain itu, ketergantungan pelayanan terhadap sistem dan aplikasi juga menjadi kendala tersendiri apabila sistem sedang mengalami gangguan. Dengan demikian, meskipun ketelitian pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler sudah cukup baik, kualitas kerja pada indikator ini masih perlu ditingkatkan melalui pemeriksaan yang lebih teliti, pembaruan data, kelengkapan persyaratan, dan dukungan sistem pelayanan yang lebih stabil.

Upaya yang dilakukan pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler dalam menjaga ketelitian pembuatan dokumen yaitu dengan melakukan revisi apabila terdapat kesalahan pengetikan, mencetak ulang dokumen yang keliru, memverifikasi ulang data sebelum dokumen ditandatangani, serta meminta masyarakat melengkapi persyaratan yang belum terpenuhi. Pegawai juga melakukan pengecekan ulang terhadap dokumen sebelum diberikan kepada masyarakat agar masyarakat tidak harus kembali hanya untuk memperbaiki kesalahan administrasi. Sejalan dengan Zain dan Sofia (2023), pengelolaan sumber daya manusia yang baik perlu memperhatikan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas secara teliti, bertanggung jawab, dan sesuai prosedur. Oleh karena itu, upaya pemeriksaan ulang dan perbaikan langsung menjadi bagian penting dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai.

Berdasarkan hasil analisis yang penulis lakukan, indikator ketelitian dalam pembuatan dokumen pada pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler sudah cukup sesuai dengan teori produktivitas kerja, khususnya pada aspek kualitas kerja. Hal ini terlihat dari adanya proses pemeriksaan dokumen, pencocokan data, verifikasi sebelum tanda tangan, serta perbaikan langsung apabila ditemukan kesalahan. Wisnuwardhana et al. (2024) menjelaskan bahwa produktivitas kerja dapat meningkat apabila pegawai mampu menghasilkan pekerjaan yang sesuai standar, tepat, dan didukung oleh sistem kerja yang baik. Dengan demikian, pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler telah menunjukkan ketelitian dalam proses administrasi, meskipun masih membutuhkan peningkatan pada aspek kestabilan

sistem, pembaruan data aplikasi, dan kelengkapan dokumen dari masyarakat agar kualitas pelayanan dapat lebih optimal.

4.2.4 Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja merupakan salah satu dimensi produktivitas kerja yang berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai dalam periode tertentu. Kuantitas kerja tidak hanya menunjukkan banyaknya pekerjaan yang dilakukan, tetapi juga menggambarkan kemampuan pegawai dalam mengelola beban kerja, menyelesaikan pelayanan administrasi, serta mencapai jumlah pekerjaan sesuai dengan kebutuhan dan target yang telah ditentukan.

Dalam lingkungan kelurahan, kuantitas kerja memiliki peranan penting karena pegawai berhadapan langsung dengan kebutuhan pelayanan masyarakat yang jumlahnya tidak selalu sama setiap hari. Pelayanan administrasi seperti surat keterangan tidak mampu, surat kematian, surat pengantar, akta kelahiran, dan berbagai pelayanan lainnya sangat bergantung pada jumlah permohonan masyarakat. Oleh karena itu, jumlah pekerjaan yang diselesaikan pegawai tidak selalu dapat diprediksi secara pasti, karena mengikuti kebutuhan masyarakat yang datang ke kantor kelurahan.

Kuantitas kerja pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan setiap hari, menilai jumlah pekerjaan yang diselesaikan, serta menyelesaikan layanan administrasi sesuai dengan target atau kebutuhan pelayanan. Adapun hasil penelitian berdasarkan wawancara dengan enam informan dapat diuraikan sebagai berikut.

a. Adanya Kemampuan Pegawai untuk Menilai Jumlah Pekerjaan yang Diselesaikan dalam Periode Kerja

Kemampuan pegawai dalam menilai jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam periode kerja menjadi salah satu indikator penting dalam melihat kuantitas kerja. Pegawai yang mampu memahami jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan akan lebih mudah mengatur prioritas, membagi waktu, serta menentukan langkah penyelesaian pekerjaan. Dalam pelayanan kelurahan, jumlah pekerjaan dapat berubah setiap hari karena bergantung pada jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan ke-1 selaku Lurah Sukamaju Kaler, diketahui bahwa jumlah pekerjaan pelayanan administrasi tidak selalu dapat diprediksi setiap harinya. Hal ini disebabkan karena jumlah permohonan masyarakat berbeda-beda pada setiap waktu. Informan ke-1 menyatakan:

“Ini bisa ditargetkan, tapi dalam kenyataan kesehariannya tidak bisa diprediksi ya. Karena seperti dalam bulan Maret misalnya untuk akta kelahiran yang masuk cuma 1 orang, keterangan tidak mampu hanya 11 orang. Jadi kita tidak bisa memprediksi bahwa besok SKTM harus 5, itu bagaimana permintaan situasi tertentu.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa kuantitas kerja pegawai kelurahan sangat dipengaruhi oleh permintaan pelayanan dari masyarakat. Meskipun secara administratif pekerjaan dapat ditargetkan, dalam praktiknya jumlah pelayanan yang masuk setiap hari tidak selalu sama. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai kelurahan harus siap menghadapi perubahan jumlah pekerjaan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Informan ke-1 juga menyampaikan bahwa hambatan dalam menyelesaikan pekerjaan harian biasanya berasal dari pemohon yang belum melengkapi data.

Informan ke-1 menyatakan:

“Biasanya dari pemohon karena data tidak lengkap, jadi kita agak terhambat harus menunggu dulu data. Jika sudah sesuai dengan data yang diminta maka akan selesai hari itu. Kalau memang belum mampu menyelesaikan pekerjaan setiap harinya, dalam hal ini biasanya kami menanyakan apakah itu berkenaan dengan dokumen pemohon, sarana prasarana tidak mendukung, atau dari SDM kelurahan yang tidak mampu.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan administrasi dapat diselesaikan pada hari yang sama apabila persyaratan masyarakat lengkap dan sarana prasarana mendukung. Namun, apabila terdapat kekurangan dokumen, gangguan fasilitas, atau kendala sumber daya manusia, pekerjaan dapat mengalami hambatan. Upaya yang dilakukan adalah mengidentifikasi penyebab hambatan, apakah berasal dari dokumen pemohon, sarana prasarana, atau kemampuan SDM.

Informan ke-1 juga menjelaskan bahwa setiap hambatan memiliki solusi yang berbeda. Apabila hambatan berasal dari kekurangan dokumen, maka pegawai menunggu kelengkapan dokumen. Apabila hambatan berasal dari sarana prasarana, maka pegawai mencari pengganti alat yang dapat digunakan. Apabila hambatan berasal dari SDM, maka pegawai diberikan pelatihan atau arahan agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa kuantitas kerja tidak hanya berkaitan dengan jumlah pekerjaan, tetapi juga berkaitan dengan kesiapan unsur pendukung pekerjaan.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-2 selaku Kasi Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban menunjukkan bahwa penyelesaian

pekerjaan harian berkaitan dengan adanya output dan Sasaran Kinerja Pegawai.

Informan ke-2 menyatakan:

“Kita kan ada output ya, apalagi sekarang pelayanan ada Sasaran Kinerja Pegawai atau SKP harian. Jadi seluruh progres atau penelusuran yang bisa ditugaskan itu sangat menjadi satu kewajiban bagi kita. Kita harus menyelesaikan satu pekerjaan yang berkaitan dengan tupoksi kita.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa kuantitas kerja pegawai dipantau melalui output pekerjaan dan SKP harian. Setiap pegawai memiliki kewajiban menyelesaikan pekerjaan yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Dengan adanya SKP harian, pegawai memiliki ukuran kerja yang lebih jelas dalam menilai jumlah pekerjaan yang diselesaikan.

Adapun hambatan yang dialami informan ke-2 berkaitan dengan format pekerjaan dari pusat yang terkadang diberikan dalam waktu yang sempit. Informan ke-2 menyatakan:

“Ketika format yang diberikan dari pusat dikirim terlalu mepet, contohnya seperti perencanaan, sehingga susah untuk dipahami atau tidak bisa diselesaikan. Maka biasanya kita koordinasikan kembali. Harus saling berkoordinasi dan untuk pekerjaan yang sifatnya perencanaan kegiatan atau pelaporan itu kan dikasih batas waktu.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penyelesaian jumlah pekerjaan tidak hanya bergantung pada kemampuan pegawai, tetapi juga pada kejelasan format dan waktu yang diberikan. Apabila format dari pusat datang terlalu dekat dengan batas waktu, pegawai membutuhkan koordinasi agar pekerjaan tetap dapat diselesaikan. Dengan demikian, koordinasi menjadi upaya penting untuk menjaga kuantitas kerja agar tetap terpenuhi.

Hasil wawancara dengan informan ke-3 selaku Pengelola Layanan Operasional menunjukkan bahwa kemampuan menyelesaikan pekerjaan setiap hari

dipengaruhi oleh kemampuan individu dan kerja sama dengan rekan kerja.

Informan ke-3 menyatakan:

“Kadang kala kemampuan manusia itu terbatas. Kita harus konsultasikan apa yang kita tidak bisa. Kita juga bisa tanyakan pada rekan kerja agar pekerjaan dapat diselesaikan.”

Berdasarkan kutipan tersebut, dapat diketahui bahwa pegawai menyadari adanya keterbatasan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan. Dalam kondisi tersebut, konsultasi dan bertanya kepada rekan kerja menjadi salah satu cara untuk menyelesaikan pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa kuantitas kerja tidak selalu dicapai secara individual, tetapi juga melalui kerja sama antarpegawai.

Informan ke-3 juga menyampaikan bahwa hambatan dapat terjadi ketika pekerjaan tidak dapat diselesaikan pada jam kerja, sehingga membutuhkan lembur.

Informan ke-3 menyatakan:

“Ada ketika lembur. Upayanya terkadang minta dibantu ke teman. Agar pekerjaan kita cepat selesai.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa ketika jumlah pekerjaan tidak dapat diselesaikan dalam waktu kerja biasa, pegawai melakukan upaya tambahan berupa lembur atau meminta bantuan rekan kerja. Hal ini menunjukkan adanya usaha pegawai untuk menjaga agar pekerjaan tetap terselesaikan meskipun kemampuan dan waktu kerja terbatas.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-4 selaku staf kelurahan menunjukkan bahwa pekerjaan harian pada umumnya dapat diselesaikan, meskipun terdapat jenis pelayanan tertentu yang membutuhkan waktu lebih lama. Informan ke-4 menyatakan:

“Alhamdulillah tercapai ya. Terkadang kalau bikin surat kematian itu harus menunggu 2 sampai 3 hari kerja. Karena persyaratannya itu tidak memenuhi.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar pekerjaan dapat diselesaikan, tetapi ada pekerjaan tertentu yang membutuhkan waktu lebih lama karena persyaratan belum lengkap. Surat kematian, misalnya, membutuhkan data dan persyaratan yang harus dipenuhi terlebih dahulu agar dokumen dapat diproses dengan benar. Jadi bukan pegawainya sengaja membuat lambat, kadang memang dokumennya yang datang setengah matang.

Informan ke-4 juga menyampaikan bahwa apabila pekerjaan belum selesai pada waktu kerja biasa, maka upaya yang dilakukan adalah lembur. Informan ke-4 menyatakan:

“Biasanya saya lembur. Kalau pekerjaan administrasi belum selesai, dikerjakan sampai selesai. Kadang tidak hari kerja pun kita kerjakan.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki upaya untuk menyelesaikan pekerjaan meskipun harus menambah waktu kerja. Lembur menjadi salah satu cara untuk menjaga kuantitas pekerjaan agar tetap terpenuhi. Namun, kondisi ini juga menunjukkan bahwa beban kerja tertentu dapat melebihi waktu kerja normal, terutama apabila terdapat pelayanan atau dokumen yang membutuhkan penyelesaian segera.

Kemudian, hasil wawancara dengan informan ke-5 selaku Kasi Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat menunjukkan bahwa penyelesaian pekerjaan dilakukan dengan mengurutkan pekerjaan berdasarkan tingkat kepentingan. Informan ke-5 menyatakan:

“Diurut kembali mana yang lebih penting supaya semuanya dapat terlaksana. Diutamakan pelayanan karena langsung ke masyarakat. Kalau ada pekerjaan lain, kita lihat mana yang harus didahulukan.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa pegawai menggunakan skala prioritas dalam menyelesaikan pekerjaan. Pelayanan kepada masyarakat menjadi prioritas karena berhubungan langsung dengan kebutuhan warga. Sementara itu, pekerjaan lain tetap diselesaikan dengan memperhatikan urutan kepentingannya.

Informan ke-5 juga menyampaikan bahwa hambatan dalam menyelesaikan pekerjaan setiap hari tidak terlalu dirasakan. Namun, apabila terdapat pekerjaan yang harus diselesaikan, pegawai tetap mengatur prioritas agar pekerjaan dapat terlaksana. Hal ini menunjukkan bahwa kuantitas kerja pegawai didukung oleh kemampuan menentukan prioritas dan kerja sama antarpegawai.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-6 selaku Sekretaris Kelurahan menunjukkan bahwa seluruh pekerjaan yang masuk harus diselesaikan pada hari yang sama. Informan ke-6 menyatakan:

“Hari ini kita semua pekerjaan harus selesai, karena kita juga ada koordinator dari Pak Kepala Kecamatan. Semua tugas yang disampaikan dari Sekda insyaAllah langsung ditindaklanjuti. Jadi pekerjaan yang masuk harus segera diselesaikan sesuai arahan.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Sekretaris Kelurahan menekankan penyelesaian pekerjaan secara cepat dan langsung. Tugas yang datang dari kecamatan maupun Sekda segera ditindaklanjuti agar tidak terjadi penundaan. Hal ini menunjukkan adanya orientasi kerja yang kuat terhadap penyelesaian jumlah pekerjaan.

Informan ke-6 juga menyampaikan bahwa tidak terdapat hambatan berarti dalam menyelesaikan pekerjaan setiap hari. Informan ke-6 menyatakan:

“Tidak ada hambatan.”

Berdasarkan hasil wawancara pada indikator adanya kemampuan pegawai untuk menilai jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam periode kerja, produktivitas kerja pegawai di Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya sudah cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan keenam informan yang menunjukkan bahwa pegawai memahami jumlah pekerjaan yang diselesaikan tidak selalu sama setiap harinya. Jumlah pekerjaan pelayanan administrasi di kelurahan sangat bergantung pada kebutuhan masyarakat yang datang, jenis layanan yang diminta, serta kelengkapan persyaratan yang dibawa oleh pemohon. Selain itu, beberapa pekerjaan juga memiliki batas waktu, output kerja, dan Sasaran Kinerja Pegawai atau SKP harian yang menjadi ukuran dalam penyelesaian pekerjaan.

Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan, pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler tampak melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kebutuhan pelayanan masyarakat yang datang ke kantor kelurahan. Penulis mengamati bahwa pelayanan administrasi dilakukan dengan melihat jenis permohonan masyarakat, kelengkapan dokumen, serta kesiapan sarana kerja seperti komputer, printer, dan jaringan internet. Dalam pelaksanaannya, pegawai terlihat menyesuaikan pekerjaan dengan jumlah pelayanan yang masuk pada hari tersebut. Akan tetapi, penulis juga melihat bahwa beberapa pekerjaan belum dapat langsung diselesaikan apabila persyaratan

dari masyarakat belum lengkap atau apabila pekerjaan membutuhkan koordinasi lebih lanjut dengan RT/RW maupun pihak lain.

Adapun pendapat teori menurut Prayogi et al. (2025) menjelaskan bahwa produktivitas kerja karyawan dapat dilihat dari kemampuan menyelesaikan pekerjaan secara optimal sesuai tanggung jawab dan target yang ditetapkan. Sementara itu, Natania (2025) menyatakan bahwa tingkat produktivitas kerja dapat dilihat dari kemampuan pekerja dalam menghasilkan output pekerjaan dalam periode tertentu. Dengan demikian, kuantitas kerja pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler dapat dinilai dari kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan berdasarkan jumlah pelayanan yang masuk, target harian, dan batas waktu pekerjaan.

Hambatan yang terjadi dalam indikator kemampuan pegawai untuk menilai jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam periode kerja yaitu data pemohon yang belum lengkap, persyaratan pelayanan yang belum terpenuhi, format pekerjaan dari pusat yang datang terlalu mepet, keterbatasan kemampuan pegawai, serta jumlah pekerjaan yang datang secara bersamaan. Selain itu, beberapa pekerjaan membutuhkan koordinasi dengan pihak lain sehingga tidak dapat langsung diselesaikan pada hari yang sama. Hambatan lain yang ditemukan yaitu adanya pekerjaan yang harus diselesaikan melalui lembur karena jumlah pekerjaan melebihi waktu kerja yang tersedia. Dengan demikian, meskipun kemampuan pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler dalam menilai dan menyelesaikan jumlah pekerjaan sudah cukup baik, kuantitas kerja masih perlu ditingkatkan melalui pengaturan beban kerja, kelengkapan persyaratan masyarakat, dukungan sarana kerja, dan koordinasi yang lebih efektif.

Adapun upaya yang dilakukan pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler dalam menilai dan menyelesaikan jumlah pekerjaan dalam periode kerja yaitu dengan melakukan koordinasi antarpegawai, berkonsultasi dengan atasan, meminta bantuan rekan kerja apabila pekerjaan belum dapat diselesaikan sendiri, serta menentukan prioritas pekerjaan yang harus didahulukan. Pegawai juga melakukan lembur apabila pekerjaan belum selesai pada jam kerja biasa. Selain itu, apabila pekerjaan belum dapat diproses karena dokumen masyarakat belum lengkap, pegawai menunggu kelengkapan dokumen atau meminta pemohon untuk melengkapi persyaratan terlebih dahulu. Upaya tersebut menunjukkan bahwa pegawai berusaha menjaga agar pekerjaan tidak menumpuk dan tetap dapat diselesaikan sesuai kebutuhan pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis yang penulis lakukan, indikator kemampuan pegawai untuk menilai jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam periode kerja sudah cukup sesuai dengan teori produktivitas kerja, khususnya pada aspek kuantitas kerja. Hal ini terlihat dari adanya kesadaran pegawai bahwa jumlah pekerjaan tidak selalu dapat diprediksi karena bergantung pada permintaan pelayanan masyarakat. Pegawai juga telah berupaya menyesuaikan pekerjaan dengan output yang harus diselesaikan, SKP harian, dan tugas yang diberikan oleh atasan. Sejalan dengan Nabilah et al. (2025), lingkungan kerja fisik dan dukungan fasilitas kerja dapat memengaruhi produktivitas karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Oleh karena itu, kemampuan pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler dalam menyelesaikan jumlah pekerjaan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu,

tetapi juga oleh dukungan sarana, kelengkapan dokumen, dan kondisi kerja di lapangan.

b. Mampu Menyelesaikan Jumlah Pekerjaan Layanan Administrasi Sesuai dengan Target yang Telah Ditentukan

Kemampuan menyelesaikan jumlah pekerjaan layanan administrasi sesuai target merupakan indikator penting dalam kuantitas kerja. Dalam pelayanan kelurahan, target kerja tidak selalu berbentuk jumlah pasti yang sama setiap hari, karena pelayanan bergantung pada jumlah masyarakat yang datang dan jenis permohonan yang diajukan. Namun, pegawai tetap dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai kebutuhan, standar pelayanan, dan target kerja yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan ke-1 selaku Lurah Sukamaju Kaler, penyelesaian pekerjaan layanan administrasi sesuai target dilakukan dengan membagi tanggung jawab kepada masing-masing seksi. Informan ke-1 menyatakan:

“Untuk masing-masing kasi harus memilah sesuai dengan target mereka. Misalnya target mereka untuk penyelesaian di bidang Pemerintahan dan Tantrib itu harus terselesaikan seperti apa. Kasi Ekbang Kesra harus menyelesaikannya seperti apa, kalau belum terselesaikan bisa meminta bantuan ke bagian pengadministrasian umum yaitu ke Sekretaris Lurah karena beliau bisa menangani kedua bagian ini.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa penyelesaian pekerjaan layanan administrasi dilakukan melalui pembagian tugas berdasarkan bidang masing-masing. Setiap kepala seksi memiliki target pekerjaan sesuai dengan bidangnya. Apabila terdapat pekerjaan yang belum terselesaikan, pegawai dapat

meminta bantuan kepada bagian pengadministrasian umum atau Sekretaris Kelurahan.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-2 selaku Kasi Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban menunjukkan bahwa pekerjaan administrasi selalu ditargetkan setiap hari. Informan ke-2 menyatakan:

“Alhamdulillah selalu ditargetkan setiap harinya. Kita harus menghasilkan beberapa pekerjaan yang semestinya diselesaikan hari ini, targetnya seperti itu. Cuma kalau yang berhubungan dengan stakeholder yang lain maka wajar kita dibesokkan.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa pegawai memiliki target harian dalam menyelesaikan pekerjaan. Namun, apabila pekerjaan berkaitan dengan pihak lain atau stakeholder di luar kelurahan, penyelesaiannya dapat tertunda karena membutuhkan koordinasi terlebih dahulu. Hal ini menunjukkan bahwa target kerja dalam pelayanan kelurahan tidak selalu dapat diselesaikan hanya oleh pegawai kelurahan.

Informan ke-2 juga menyampaikan bahwa hambatan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target terjadi ketika data yang dibutuhkan belum jelas atau harus dikonfirmasi kepada pihak lain. Informan ke-2 menyatakan:

“Ketika masyarakat meminta suatu surat keterangan itu harus berdasarkan data yang benar. Hambatannya ketika kita tidak ada data, maka kita harus berkoordinasi dengan stakeholder yang lain atau dari pihak RT/RW. Kita harus memastikan apakah benar tanah ini milik siapa, karena itu harus dikoordinasikan dahulu.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penyelesaian pekerjaan layanan administrasi harus didasarkan pada data yang benar. Pegawai tidak dapat begitu saja menerbitkan surat apabila data belum jelas, karena kesalahan data dapat menimbulkan masalah di kemudian hari. Oleh karena itu, koordinasi dengan

RT/RW atau stakeholder lain menjadi bagian penting dalam menyelesaikan pekerjaan secara tepat.

Upaya yang dilakukan oleh informan ke-2 adalah melakukan pengecekan langsung ke wilayah apabila diperlukan. Informan ke-2 menyatakan:

“Kita berusaha mendatangi untuk memastikan ke wilayah supaya benar. Karena masyarakat ingin serba instan, padahal tanahnya punya siapa harus jelas. Agar tidak membahayakan dan itu akan berujung fatal.”

Hasil wawancara dengan informan ke-3 selaku Pengelola Layanan Operasional menunjukkan bahwa pekerjaan pelayanan administrasi harus diselesaikan setiap hari. Informan ke-3 menyatakan:

“InsyaAllah, karena pelayanan harus beres setiap harinya. Hambatan yang sering terjadi yaitu ketika kekurangan persyaratan saja. Biasanya dikerjakan terlebih dahulu dan masyarakat tetap untuk membawa persyaratan yang kurang.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa informan ke-3 berupaya agar pelayanan administrasi selesai setiap hari. Hambatan yang paling sering terjadi adalah kurangnya persyaratan dari masyarakat. Namun, untuk mempercepat pelayanan, pekerjaan dapat dikerjakan terlebih dahulu sambil masyarakat diminta melengkapi persyaratan yang kurang.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-4 selaku staf kelurahan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi tidak selalu memiliki target jumlah yang pasti, karena bergantung pada kebutuhan masyarakat. Informan ke-4 menyatakan:

“Pelayanan kadang tidak tentu ya, tidak ada target juga. Tapi kalau pekerjaan administrasi lainnya ada. Kalau ada pekerjaan administrasi yang masuk, tetap harus diselesaikan sesuai kebutuhan.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa target kerja dalam pelayanan administrasi bersifat dinamis. Jumlah pelayanan yang masuk tidak dapat ditentukan secara pasti, karena bergantung pada masyarakat yang datang dan jenis pelayanan yang dibutuhkan. Namun, pekerjaan administrasi internal tetap memiliki target yang harus diselesaikan.

Informan ke-4 juga menyampaikan bahwa hambatan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target tidak terlalu dirasakan. Namun, apabila pekerjaan tidak selesai pada jam kerja, informan sebelumnya menyampaikan bahwa pekerjaan dapat diselesaikan dengan lembur. Hal ini menunjukkan adanya upaya pegawai untuk tetap menyelesaikan pekerjaan meskipun pelayanan tidak memiliki target jumlah yang pasti setiap hari.

Kemudian, hasil wawancara dengan informan ke-5 selaku Kasi Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat menunjukkan bahwa pekerjaan diselesaikan berdasarkan prioritas. Informan ke-5 menyatakan:

“InsyaAllah selama ini berdasarkan prioritas. Tidak ada karena berdasarkan rencana kegiatan dan kita hanya mengikuti rencana yang sudah ada. Kita mengacu dari rencana itu agar pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa penyelesaian pekerjaan pada bidang Ekbang dan Kesra dilakukan berdasarkan rencana kegiatan. Rencana kegiatan menjadi dasar dalam menentukan pekerjaan yang harus dilaksanakan. Selain itu, skala prioritas digunakan agar pekerjaan yang lebih penting dan mendesak dapat didahulukan.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pencapaian target kerja tidak hanya ditentukan oleh jumlah pekerjaan, tetapi juga oleh kemampuan pegawai dalam

mengikuti rencana kegiatan. Apabila pekerjaan dilakukan berdasarkan rencana, maka target lebih mudah dicapai karena pegawai memiliki pedoman dalam melaksanakan tugas.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-6 selaku Sekretaris Kelurahan menunjukkan bahwa pekerjaan layanan administrasi pada umumnya dapat diselesaikan sesuai target. Informan ke-6 menyatakan:

“InsyaAllah sampai. Ketika mati lampu saja, karena kita kan menggunakan komputer ya layanannya. Terkecuali kalau pemohon itu minta mediasi, seperti barusan ada dari pihak puskesmas minta dimediasi untuk bertemu dengan ketua kader posyandu, nah kita itu langsung turun ke lapangan untuk menyelesaikan.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa hambatan dalam menyelesaikan layanan administrasi sesuai target salah satunya adalah mati lampu, karena pelayanan menggunakan komputer. Selain itu, terdapat pekerjaan yang bersifat mediasi atau turun langsung ke lapangan sehingga membutuhkan penanganan segera. Hal ini menunjukkan bahwa pekerjaan kelurahan tidak hanya berupa pelayanan dokumen, tetapi juga penyelesaian persoalan masyarakat.

Informan ke-6 juga menyampaikan bahwa upaya yang dilakukan adalah menindaklanjuti pekerjaan dan menyelesaikannya secara langsung. Informan ke-6 menyatakan:

“Upayanya kita selalu menindaklanjuti dan langsung diselesaikan. Kalau ada permohonan atau masalah, segera ditangani. Pekerjaan yang bisa selesai hari itu diusahakan selesai hari itu juga.”

Berdasarkan hasil wawancara pada indikator mampu menyelesaikan jumlah pekerjaan layanan administrasi sesuai dengan target yang telah ditentukan, produktivitas kerja pegawai di Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang

Kota Tasikmalaya sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan keenam informan yang menunjukkan bahwa pegawai pada umumnya mampu menyelesaikan pekerjaan administrasi sesuai dengan target dan kebutuhan pelayanan masyarakat. Meskipun demikian, target pelayanan administrasi di kelurahan tidak selalu berbentuk jumlah angka yang tetap setiap hari, karena jumlah pekerjaan sangat bergantung pada banyaknya masyarakat yang datang, jenis pelayanan yang dibutuhkan, serta kelengkapan persyaratan yang dibawa oleh pemohon.

Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan, pelayanan administrasi di Kelurahan Sukamaju Kaler berjalan mengikuti jumlah masyarakat yang datang untuk mengurus keperluan administrasi. Penulis mengamati bahwa pegawai melayani masyarakat sesuai jenis permohonan yang diajukan, seperti pembuatan surat keterangan, pelayanan dokumen, maupun kebutuhan administrasi lainnya. Dalam proses pelayanan, pegawai terlihat menggunakan komputer, printer, dan dokumen pendukung sebagai alat kerja utama. Namun, penulis juga melihat bahwa tidak semua pelayanan dapat langsung diselesaikan, terutama apabila masyarakat belum membawa persyaratan lengkap, data perlu dikonfirmasi kepada RT/RW, atau pekerjaan memerlukan koordinasi dengan pihak lain.

Adapun pendapat teori menurut Rahim et al. (2023b) menjelaskan bahwa produktivitas kerja pegawai dapat dilihat dari aspek kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Pada aspek kuantitas, pegawai dinilai dari kemampuan menyelesaikan sejumlah pekerjaan sesuai beban kerja dan target yang telah ditentukan. Selain itu, Natania (2025) menyatakan bahwa

produktivitas kerja dapat dilihat dari jumlah output pekerjaan yang mampu diselesaikan dalam periode tertentu. Dengan demikian, kemampuan pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler dalam menyelesaikan layanan administrasi sesuai target merupakan bagian dari kuantitas kerja yang berhubungan langsung dengan produktivitas pegawai.

Adapun hambatan yang terjadi dalam indikator kemampuan pegawai menyelesaikan jumlah pekerjaan layanan administrasi sesuai target yaitu kelengkapan persyaratan masyarakat yang belum terpenuhi, kebutuhan koordinasi dengan RT/RW atau stakeholder lain, pekerjaan yang berhubungan dengan pihak luar, mati lampu, serta adanya pekerjaan yang membutuhkan mediasi atau pengecekan langsung ke lapangan. Selain itu, jumlah pelayanan yang tidak dapat diprediksi setiap hari juga menjadi hambatan karena pegawai harus menyesuaikan pekerjaan dengan kondisi pelayanan yang masuk. Dengan demikian, meskipun kuantitas kerja pegawai dalam pelayanan administrasi sudah cukup baik, penyelesaian jumlah pekerjaan layanan administrasi masih perlu ditingkatkan melalui kelengkapan data masyarakat, dukungan sarana kerja, kestabilan listrik, dan koordinasi yang lebih efektif dengan pihak terkait.

Upaya yang dilakukan pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler dalam menyelesaikan jumlah pekerjaan layanan administrasi sesuai target yaitu dengan melakukan pembagian tugas sesuai bidang kerja masing-masing, meminta bantuan kepada Sekretaris Kelurahan apabila terdapat pekerjaan yang belum terselesaikan, serta melakukan koordinasi dengan RT/RW atau stakeholder lain untuk memastikan kebenaran data. Pegawai juga melakukan pengecekan langsung ke wilayah apabila

data yang dibutuhkan belum jelas, mengerjakan pelayanan terlebih dahulu sambil menunggu kelengkapan persyaratan tertentu, menentukan prioritas pekerjaan, dan menindaklanjuti pekerjaan yang masuk agar tidak menumpuk. Upaya tersebut dilakukan agar pelayanan administrasi tetap dapat berjalan dan pekerjaan dapat diselesaikan sesuai kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis yang penulis lakukan, indikator kemampuan pegawai dalam menyelesaikan jumlah pekerjaan layanan administrasi sesuai target sudah cukup sesuai dengan teori produktivitas kerja, khususnya pada aspek kuantitas kerja. Hal ini terlihat dari adanya upaya pegawai untuk menyelesaikan pelayanan administrasi yang masuk sesuai dengan kebutuhan masyarakat, meskipun jumlah pelayanan tidak dapat diprediksi secara pasti setiap hari. Sejalan dengan Nabilah et al. (2025), lingkungan kerja fisik dan dukungan fasilitas kerja dapat memengaruhi produktivitas pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Oleh karena itu, kemampuan pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler dalam menyelesaikan jumlah pekerjaan layanan administrasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan pegawai, tetapi juga dipengaruhi oleh kelengkapan data masyarakat, dukungan sarana kerja, serta koordinasi dengan pihak terkait.

4.2.5 Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan salah satu dimensi penting dalam produktivitas kerja pegawai. Ketepatan waktu berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, program kerja, dan pelayanan administrasi sesuai dengan waktu yang telah direncanakan atau standar pelayanan yang berlaku. Dalam konteks pelayanan publik di kelurahan, ketepatan waktu menjadi aspek yang sangat

penting karena masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat, jelas, dan tidak berlarut-larut.

Pegawai kelurahan dituntut untuk mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal, baik pekerjaan yang bersifat administratif, pelayanan masyarakat, penyusunan laporan, pelaksanaan program kerja, maupun kegiatan yang berkaitan dengan koordinasi bersama kecamatan atau pemerintah kota. Apabila pekerjaan tidak diselesaikan tepat waktu, maka dapat terjadi penumpukan pekerjaan, keterlambatan pelayanan, dan terganggunya pelaksanaan program kerja berikutnya.

a. Kemampuan Perangkat Kelurahan Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai dengan Waktu yang Direncanakan

Kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang direncanakan menunjukkan bahwa pegawai memiliki kedisiplinan, perencanaan kerja, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Dalam pemerintahan kelurahan, pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu dapat berdampak pada tertundanya kegiatan lain, terutama kegiatan yang berhubungan dengan anggaran, laporan, dan pelayanan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan ke-1 selaku Lurah Sukamaju Kaler, diketahui bahwa program kerja pada umumnya dapat diselesaikan tepat waktu karena telah memiliki target dan pembagian waktu berdasarkan anggaran kas. Informan ke-1 menyatakan:

“Alhamdulillah pada umumnya sesuai dan tepat waktu karena ada targeting dan anggaran kas. Jadi kita ada triwulan 1, 2, 3, dan 4, dan kami sudah memplotting supaya bisa terselesaikan tepat waktu. Kalau memang program ini tidak terselesaikan tepat waktu, otomatis kegiatan triwulan 1 akan menumpuk di kegiatan triwulan 2 dan seterusnya, sehingga kami upayakan hal ini tidak terjadi.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa ketepatan waktu pelaksanaan program kerja di Kelurahan Sukamaju Kaler dilakukan dengan sistem perencanaan per triwulan. Pembagian kegiatan berdasarkan triwulan membantu pegawai dalam mengatur jadwal pelaksanaan program agar tidak terjadi penumpukan kegiatan. Apabila kegiatan pada triwulan pertama tidak selesai, maka kegiatan berikutnya akan ikut terganggu.

Informan ke-1 juga menjelaskan bahwa upaya yang dilakukan untuk menjaga ketepatan waktu adalah melalui konsultasi dan komunikasi dengan pihak kecamatan. Informan ke-1 menyatakan:

“Pada umumnya kami berkonsultasi dan berkomunikasi dengan kecamatan bagaimana program kerja tersebut bisa terselesaikan tepat waktu. Karena bagaimanapun kecamatan membutuhkan realisasi anggaran dan realisasi program. Kalau memang dari kelurahan terhambat, otomatis kecamatan pun akan terhambat.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa ketepatan waktu kerja kelurahan tidak hanya berdampak pada internal kelurahan, tetapi juga berpengaruh terhadap kecamatan sebagai pihak yang membina dan mengoordinasikan pelaksanaan program. Oleh karena itu, komunikasi dengan kecamatan menjadi upaya penting agar program kerja tetap berjalan sesuai jadwal.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-2 selaku Kasi Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban menunjukkan bahwa pekerjaan yang bersifat pelaporan, peraturan, dan perencanaan selalu diupayakan selesai sebelum batas waktu. Informan ke-2 menyatakan:

“Sesuai yang ditugaskan, yang sifatnya pelaporan, peraturan ataupun perencanaan itu karena diberi batas waktu. Sebelumnya harus bisa diselesaikan sebelum deadline. Kalau ada hambatan setelah kita koordinasi

dan ada masalah yang tidak bisa kita pecahkan, maka balik lagi kita harus koordinasi dengan Bappeda.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa batas waktu atau *deadline* menjadi acuan utama dalam penyelesaian pekerjaan. Pegawai berupaya menyelesaikan pekerjaan sebelum batas waktu agar tidak terjadi keterlambatan. Pekerjaan yang berkaitan dengan perencanaan dan pelaporan memerlukan ketepatan waktu karena biasanya berhubungan dengan instansi lain.

Informan ke-2 juga menyampaikan bahwa koordinasi menjadi upaya utama ketika terdapat hambatan dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Informan ke-2 menyatakan:

“Kita harus sering berkoordinasi kembali. Kalau ada persoalan yang belum bisa diselesaikan di tingkat kelurahan, maka harus dikomunikasikan dengan pihak terkait. Dengan begitu pekerjaan tetap bisa diarahkan agar tidak melewati batas waktu yang sudah ditentukan.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa ketepatan waktu tidak hanya bergantung pada kemampuan individu pegawai, tetapi juga pada kemampuan pegawai dalam membangun koordinasi. Apabila hambatan tidak dapat diselesaikan sendiri, maka koordinasi dengan instansi terkait menjadi cara untuk mencari penyelesaian.

Hasil wawancara dengan informan ke-3 selaku Pengelola Layanan Operasional menunjukkan bahwa program kerja pada umumnya dapat diselesaikan tepat waktu. Informan ke-3 menyatakan:

“InsyaAllah. Tidak ada hambatan. Kita harus sering berkoordinasi kembali kalau memang ada pekerjaan yang perlu diselesaikan bersama.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa informan ke-3 menilai penyelesaian program kerja dapat dilakukan tepat waktu. Meskipun tidak

menjelaskan hambatan secara rinci, informan menekankan pentingnya koordinasi dalam pelaksanaan pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa koordinasi tetap menjadi bagian penting dalam menjaga ketepatan waktu kerja.

Dalam konteks pekerjaan operasional, ketepatan waktu juga dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam menyesuaikan pekerjaan dengan arahan atasan dan kebutuhan pelayanan. Ketika pekerjaan membutuhkan bantuan atau arahan, pegawai harus segera berkonsultasi agar pekerjaan tidak tertunda terlalu lama.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-4 selaku staf kelurahan menunjukkan bahwa program kerja pada umumnya dapat diselesaikan tepat waktu.

Informan ke-4 menyatakan:

“Tidak ada hambatan. Kita ganti menjadi lembur, kadang tidak hari kerja pun kita kerjakan.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa informan ke-4 berupaya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu meskipun harus menambah waktu kerja. Lembur menjadi salah satu upaya yang dilakukan apabila pekerjaan belum selesai pada waktu kerja biasa. Hal ini menunjukkan adanya tanggung jawab pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan meskipun harus bekerja di luar jam kerja.

Pernyataan informan ke-4 juga menunjukkan bahwa ketepatan waktu kadang dicapai melalui pengorbanan waktu pribadi pegawai. Di satu sisi, hal ini menunjukkan komitmen kerja. Namun, di sisi lain, kondisi tersebut juga dapat menjadi tanda bahwa beban kerja perlu diatur dengan lebih baik agar pegawai tidak selalu bergantung pada lembur. Karena kalau semua solusi adalah lembur, berarti sistemnya sedang pura-pura baik-baik saja.

Kemudian, hasil wawancara dengan informan ke-5 selaku Kasi Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat menunjukkan bahwa program kerja dapat diselesaikan tepat waktu setiap tahun. Informan ke-5 menyatakan:

“Alhamdulillah sudah dan tiap tahun sudah tepat waktu. Paling dari SPJ mungkin tidak bisa selesai hari ini, misalnya kwitansi belum selesai. Ketika kwitansi belum dibuat kita harus buat segera, kemudian tanda tangannya supaya dipercepat, karena SPJ kalau belum ditandatangani belum selesai.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa pelaksanaan program kerja pada bidang Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat umumnya sudah tepat waktu. Namun, hambatan masih dapat terjadi pada penyusunan SPJ, terutama apabila dokumen pendukung seperti kwitansi atau tanda tangan belum lengkap. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan, tetapi juga dengan penyelesaian administrasi pertanggungjawaban.

Upaya yang dilakukan adalah mempercepat penyusunan kwitansi dan tanda tangan agar SPJ dapat segera diselesaikan. Hal ini menunjukkan bahwa kelengkapan administrasi menjadi bagian penting dalam ketepatan waktu kerja. Program yang sudah terlaksana belum dapat dianggap selesai sepenuhnya apabila dokumen pertanggungjawabannya belum lengkap.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-6 selaku Sekretaris Kelurahan menunjukkan bahwa pekerjaan sudah terukur dan laporan dilaksanakan setiap bulan. Informan ke-6 menyatakan:

“Alhamdulillah, karena pekerjaan kita sudah terukur dan kinerja kita juga sudah terukur. Tiap bulan harus ada laporan, itu selalu sudah dilaksanakan. Tidak ada, tidak pernah tidak tepat waktu, begitu akhir tahun kita semua sudah selesai.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa Sekretaris Kelurahan menilai pekerjaan di Kelurahan Sukamaju Kaler sudah berjalan tepat waktu karena adanya ukuran kinerja dan kewajiban laporan bulanan. Laporan bulanan menjadi salah satu cara untuk memastikan bahwa pekerjaan berjalan sesuai waktu dan tidak menumpuk pada akhir tahun.

Informan ke-6 juga menegaskan bahwa apabila terdapat pekerjaan, maka pekerjaan tersebut harus diselesaikan. Informan ke-6 menyatakan:

“Kita mau tidak mau harus menyelesaikan. Pekerjaan yang sudah menjadi kewajiban harus tetap ditindaklanjuti. Karena kalau tidak diselesaikan, maka akan berdampak pada laporan dan pekerjaan berikutnya.”

Berdasarkan hasil wawancara pada indikator kemampuan perangkat kelurahan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang direncanakan, produktivitas kerja pegawai di Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya sudah cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan keenam informan yang menunjukkan bahwa pegawai pada umumnya mampu menyelesaikan pekerjaan berdasarkan waktu yang telah direncanakan. Pelaksanaan pekerjaan dilakukan melalui perencanaan triwulan, target anggaran kas, batas waktu pelaporan, penyusunan laporan bulanan, serta upaya menyelesaikan pekerjaan sebelum batas waktu atau *deadline*. Dengan adanya perencanaan tersebut, pegawai memiliki acuan kerja yang jelas agar kegiatan tidak menumpuk pada periode berikutnya.

Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan, pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler terlihat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan bidang masing-masing. Penulis mengamati adanya aktivitas pelayanan administrasi,

penyusunan dokumen, penggunaan komputer dan printer, serta koordinasi antarpegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, pegawai juga tampak menyesuaikan pekerjaan dengan kebutuhan pelayanan masyarakat yang datang langsung ke kantor kelurahan. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih terlihat bahwa beberapa pekerjaan tidak dapat diselesaikan secara langsung apabila memerlukan dokumen pendukung, menunggu arahan pihak lain, atau mengalami kendala teknis seperti jaringan internet dan perangkat kerja. Jadi, bukan semua keterlambatan muncul karena pegawai santai-santai, meskipun manusia memang sering menuduh begitu dengan penuh percaya diri.

Adapun pendapat teori menurut Rahim et al. (2023b) menjelaskan bahwa produktivitas kerja pegawai dapat dilihat dari kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Ketepatan waktu menjadi salah satu ukuran produktivitas karena pekerjaan yang selesai sesuai jadwal menunjukkan adanya kemampuan pegawai dalam mengatur waktu dan melaksanakan tugas secara bertanggung jawab. Selain itu, Mukhtar et al. (2025) menyatakan bahwa peningkatan kompetensi sumber daya manusia pelayanan publik membutuhkan kemampuan manajemen waktu agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan efektif.

Adapun hambatan yang terjadi dalam indikator kemampuan perangkat kelurahan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang direncanakan yaitu keterlambatan realisasi anggaran, kendala koordinasi dengan pihak terkait, belum lengkapnya dokumen pendukung SPJ, serta adanya pekerjaan yang harus diselesaikan melalui lembur. Selain itu, pekerjaan yang berkaitan dengan pelaporan,

perencanaan, dan kegiatan administrasi tertentu juga dapat terhambat apabila terdapat dokumen yang belum lengkap atau harus menunggu pihak lain. Dengan demikian, meskipun kemampuan pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang direncanakan sudah cukup baik, ketepatan waktu kerja masih perlu ditingkatkan melalui penguatan koordinasi, kelengkapan administrasi, ketepatan realisasi anggaran, dan pengaturan beban kerja yang lebih efektif.

Upaya yang dilakukan pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang direncanakan yaitu dengan melakukan konsultasi kepada pihak kecamatan, berkoordinasi dengan instansi terkait, mempercepat kelengkapan dokumen, menyelesaikan pekerjaan sebelum batas waktu, serta melakukan lembur apabila diperlukan. Pegawai juga berupaya menjaga agar kegiatan yang telah direncanakan per triwulan tidak menumpuk pada triwulan berikutnya. Selain itu, apabila terdapat pekerjaan yang memerlukan koordinasi dengan pihak luar, pegawai melakukan komunikasi kembali agar pekerjaan tetap dapat diarahkan dan diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, indikator kemampuan perangkat kelurahan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang direncanakan sudah cukup sesuai dengan teori produktivitas kerja, khususnya pada aspek ketepatan waktu. Hal ini terlihat dari adanya upaya pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan berdasarkan target triwulan, batas waktu pelaporan, laporan bulanan, serta pekerjaan yang sudah terukur. Pegawai juga berusaha menyelesaikan pekerjaan sebelum batas waktu agar tidak menimbulkan

penumpukan tugas. Namun, jika dikaitkan dengan pendapat Rahim et al. (2023b), ketepatan waktu kerja pegawai belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat faktor teknis dan administratif yang dapat menghambat penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal.

b. Kecepatan Pemerintah Kelurahan dalam Menyelesaikan Layanan Administrasi

Kecepatan dalam menyelesaikan layanan administrasi merupakan indikator penting dalam ketepatan waktu. Masyarakat sebagai penerima layanan tentu mengharapkan pelayanan yang cepat, mudah, dan jelas. Namun, kecepatan pelayanan tidak dapat dilepaskan dari beberapa faktor pendukung, seperti kelengkapan dokumen pemohon, kestabilan sistem, jaringan internet, listrik, ketersediaan sarana kerja, serta ketepatan prosedur pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan ke-1 selaku Lurah Sukamaju Kaler, diketahui bahwa pelayanan administrasi dapat diselesaikan dengan cepat apabila seluruh faktor pendukung terpenuhi. Informan ke-1 menyatakan:

“Untuk pelayanan administrasi di kelurahan memang banyak faktor pendukungnya seperti dokumen harus lengkap, sistem harus mendukung, peralatan mendukung. Kalau memang lengkap bisa langsung cepat. Kita ada semacam tolak ukur keberhasilan pemerintah khususnya untuk pengadministrasian dan pelayanan publik, karena bagaimanapun juga kita ada indeks reformasi birokrasi untuk kecamatan dan kelurahan.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa kecepatan pelayanan sangat bergantung pada kelengkapan dokumen, sistem, dan peralatan. Apabila semua faktor tersebut mendukung, maka layanan administrasi dapat diselesaikan dengan cepat. Selain itu, kecepatan pelayanan juga berkaitan dengan ukuran

keberhasilan reformasi birokrasi, terutama dalam pelayanan umum kepada masyarakat.

Informan ke-1 juga menjelaskan bahwa kelurahan berupaya memberikan pelayanan yang transparan dan efektif. Informan ke-1 menyatakan:

“Ini berhubungan langsung dengan masyarakat untuk mendukung capaian target, terutama dalam hal pelayanan umum baik itu dari segi transparansi serta efektivitas dalam pelayanan umum. Jadi diharapkan ke depannya pelayanan administrasi yang ada di kelurahan bisa sesuai dengan harapan masyarakat. Kalau ada gangguan, masyarakat diberitahu apakah mau menunggu atau menyelesaikan aktivitas lain terlebih dahulu.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan tidak hanya dipahami sebagai penyelesaian yang cepat, tetapi juga sebagai keterbukaan informasi kepada masyarakat. Ketika terjadi gangguan sistem, pegawai perlu menyampaikan kondisi tersebut agar masyarakat memahami penyebab keterlambatan pelayanan.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-2 selaku Kasi Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban menunjukkan bahwa pelayanan administrasi dapat diselesaikan dengan cepat apabila data masyarakat sudah sesuai. Informan ke-2 menyatakan:

“Kita memang targetnya adalah pemerintahan yang good governance. Kita ingin pelayanan yang prima kalau memang semuanya sudah sesuai datanya. Kalau ada data yang kurang atau membahayakan, kita tidak apa-apa untuk memperlambat.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa kecepatan pelayanan tetap harus memperhatikan kebenaran data. Pegawai tidak boleh hanya mengejar cepatnya pelayanan apabila data yang diberikan masyarakat belum lengkap atau berpotensi menimbulkan masalah. Dalam kondisi tertentu, memperlambat

pelayanan justru diperlukan untuk memastikan bahwa dokumen yang diterbitkan benar dan aman secara administrasi.

Informan ke-2 juga menjelaskan upaya yang dilakukan agar pelayanan dapat berjalan optimal. Informan ke-2 menyatakan:

“Kita memberikan persyaratan untuk masyarakat. Kemudian harus ada saksi ataupun masyarakatnya membuat pernyataan yang menjadi dasar agar kita tidak semena-mena memberikan data. Jadi pelayanan cepat tetap harus berdasarkan data yang benar dan tidak membahayakan.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan harus diimbangi dengan kehati-hatian. Pelayanan yang cepat tetapi tidak memiliki dasar data yang benar dapat menimbulkan kesalahan dan masalah hukum di kemudian hari. Oleh karena itu, persyaratan, saksi, dan surat pernyataan menjadi bagian penting dalam menjaga keamanan pelayanan administrasi.

Hasil wawancara dengan informan ke-3 selaku Pengelola Layanan Operasional menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pada umumnya dapat diselesaikan dengan cepat. Informan ke-3 menyatakan:

“InsyaAllah bisa. Hambatannya kadang komputer suka eror ya. Kita tunggu saja, kan kalau komputer eror mau bagaimana lagi.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa kendala teknis seperti komputer yang mengalami gangguan dapat menghambat kecepatan pelayanan. Pelayanan administrasi kelurahan sangat bergantung pada perangkat kerja, sehingga ketika komputer mengalami kerusakan atau gangguan, proses pelayanan dapat tertunda.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-4 selaku staf kelurahan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi dapat diselesaikan dengan cepat.

Informan ke-4 menyatakan:

“Alhamdulillah bisa. Tidak ada hambatan. Kalau ada kendala pada alat atau komputer, kita tunggu atau menyesuaikan dengan kondisi yang ada.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa informan ke-4 menilai pelayanan administrasi dapat berjalan cepat dan tidak mengalami hambatan berarti. Namun, dari konteks jawaban sebelumnya, hambatan tetap dapat muncul apabila terdapat persyaratan masyarakat yang belum lengkap atau perangkat kerja mengalami gangguan.

Kemudian, hasil wawancara dengan informan ke-5 selaku Kasi Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat menunjukkan bahwa layanan administrasi dapat diselesaikan dengan cepat melalui kerja sama tim. Informan ke-5 menyatakan:

“Alhamdulillah sudah bisa diselesaikan. Tidak ada hambatan. Bekerja sama dengan yang lainnya karena kita kan tim, ketika tidak bisa melaksanakan sendiri karena berbagai hal.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa kecepatan pelayanan didukung oleh kerja sama antarpegawai. Apabila satu pegawai tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sendiri, maka pegawai lain dapat membantu agar pelayanan tetap berjalan. Hal ini menunjukkan bahwa kerja tim menjadi faktor penting dalam mempercepat penyelesaian layanan administrasi.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan ke-6 selaku Sekretaris Kelurahan menunjukkan bahwa layanan administrasi diselesaikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Informan ke-6 menyatakan:

“InsyaAllah selesai sesuai dengan standar operasional prosedur. Hambatannya karena kita ini bekerja dengan teknologi, otomatis membutuhkan kestabilan dari listrik dan internet juga. Kita tidak bisa berbuat apa-apa karena ini pakai mesin.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa kecepatan pelayanan administrasi di Kelurahan Sukamaju Kaler mengacu pada SOP. Pelayanan tidak hanya harus cepat, tetapi juga harus sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Namun, karena pelayanan sudah banyak menggunakan teknologi, kestabilan listrik dan internet menjadi faktor yang sangat berpengaruh.

Berdasarkan hasil wawancara pada indikator kecepatan pemerintah kelurahan dalam menyelesaikan layanan administrasi, produktivitas kerja pegawai di Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan keenam informan yang menunjukkan bahwa pegawai berupaya menyelesaikan pelayanan administrasi secara cepat apabila persyaratan dari masyarakat sudah lengkap, sistem pelayanan mendukung, perangkat kerja berfungsi dengan baik, serta tidak terdapat gangguan listrik maupun jaringan internet. Pelayanan administrasi yang cepat menjadi hal penting karena masyarakat membutuhkan kepastian waktu dalam mengurus dokumen, baik surat keterangan, pelayanan kependudukan, maupun administrasi lainnya.

Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan, pelayanan administrasi di Kelurahan Sukamaju Kaler dilakukan dengan menggunakan perangkat kerja seperti komputer, printer, jaringan internet, dan sistem pelayanan berbasis teknologi. Penulis mengamati bahwa pegawai berusaha melayani masyarakat yang datang secara langsung dengan memeriksa terlebih dahulu kelengkapan persyaratan yang

dibawa oleh pemohon. Apabila persyaratan sudah lengkap, pelayanan dapat diproses lebih cepat. Namun, apabila terdapat persyaratan yang kurang, data yang belum jelas, atau sistem mengalami gangguan, maka pelayanan tidak dapat langsung diselesaikan. Penulis juga melihat bahwa pegawai perlu menyesuaikan pelayanan dengan kondisi teknis, terutama ketika pelayanan bergantung pada listrik, internet, dan aplikasi yang digunakan. Jadi, cepat atau lambatnya pelayanan tidak selalu soal pegawai mau kerja atau tidak, kadang memang teknologi ikut-ikutan rewel seperti tokoh tambahan yang tidak diminta.

Adapun pendapat teori menurut Baiti et al. (2020) menyatakan bahwa produktivitas kerja dipengaruhi oleh motivasi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja yang mendukung pelaksanaan pekerjaan. Dalam konteks pelayanan administrasi, lingkungan kerja yang mendukung dapat berupa ketersediaan sarana kerja, jaringan internet, listrik, dan sistem pelayanan yang stabil. Sejalan dengan itu, Mailand et al. (2024) menjelaskan bahwa produktivitas kerja pegawai pemerintah dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan hasil kerja yang sesuai dengan target pelayanan, kualitas, dan ketepatan waktu.

hambatan yang terjadi dalam indikator kecepatan pemerintah kelurahan dalam menyelesaikan layanan administrasi yaitu kelengkapan dokumen masyarakat yang belum terpenuhi, data yang belum jelas, perlunya saksi atau surat pernyataan, gangguan komputer, listrik padam, jaringan internet yang tidak stabil, serta sistem pelayanan yang bergantung pada teknologi. Hambatan tersebut menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan tidak hanya bergantung pada kemampuan pegawai, tetapi juga pada kesiapan masyarakat dan dukungan sarana prasarana pelayanan.

Dengan demikian, meskipun kecepatan pelayanan administrasi di Kelurahan Sukamaju Kaler sudah cukup baik, masih diperlukan peningkatan melalui perbaikan sarana teknologi, kestabilan jaringan internet, ketersediaan listrik, pemeliharaan perangkat kerja, serta peningkatan pemahaman masyarakat mengenai persyaratan pelayanan administrasi.

Adapun paya yang dilakukan pegawai Kelurahan Sukamaju Kaler dalam mempercepat layanan administrasi yaitu dengan memberikan informasi mengenai persyaratan pelayanan kepada masyarakat, meminta pemohon melengkapi dokumen yang kurang, memastikan kebenaran data sebelum dokumen diproses, serta bekerja sama dengan rekan kerja apabila pelayanan membutuhkan bantuan. Selain itu, apabila terjadi gangguan sistem atau perangkat kerja, pegawai menyampaikan kondisi tersebut kepada masyarakat dan menyesuaikan pelayanan dengan keadaan yang ada. Manajemen sumber daya manusia yang baik, menurut Ainiyah et al. (2025), berperan penting dalam meningkatkan produktivitas organisasi melalui pengelolaan pegawai, koordinasi kerja, dan pemanfaatan sumber daya secara tepat.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, indikator kecepatan pemerintah kelurahan dalam menyelesaikan layanan administrasi sudah cukup sesuai dengan teori produktivitas kerja, khususnya pada aspek ketepatan waktu pelayanan. Hal ini terlihat dari adanya upaya pegawai dalam menyelesaikan pelayanan secara cepat apabila dokumen masyarakat sudah lengkap dan sistem pelayanan berjalan dengan baik. Namun, apabila dikaitkan dengan pendapat Deti et

al. (2024), produktivitas tenaga kerja dapat dipengaruhi oleh hubungan antarunsur kerja, ketersediaan sumber daya, dan dukungan sistem kerja.