

**PERANAN LURAH DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI  
PADA KANTOR LURAH KELURAHAN SRIMULYA KECAMATAN  
SEMATANG BORANG KOTA PALEMBANG**

**OLEH :**

**JIHANITA PUTRI SUSANTI**

**Administrasi Publik**

**Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara**

---

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the role of the Village Head (Lurah) in improving employee performance at the Srimulya Village Office, Sematang Borang District, Palembang City. As a leader, the Lurah holds a strategic role as a catalyst, motivator, communicator, and resource connector in implementing governance and delivering public services. However, initial observations indicate that the leadership functions, particularly as a catalyst and communicator, have not been fully optimized, which affects employee performance quality. This research employs a qualitative method with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The informants include the Lurah, secretary, section heads, and staff members at the Srimulya Village Office. The data were analyzed using a descriptive qualitative approach through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings reveal that the Lurah has made efforts to motivate employees, foster discipline, and provide task direction. Nevertheless, the catalyst function in raising employee awareness and the communicator function in delivering information and guidance remain less effective. Consequently, employee performance is not yet fully optimal, particularly in terms of effectiveness, timeliness, and work initiative. The study concludes that optimizing the Lurah's role, especially as a catalyst and communicator, is essential to enhance employee performance and improve the quality of public services in Srimulya Village.*

**Keywords:** *Leadership, Lurah's Role, Employee Performance, Public Service.*

---

## **A. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kepemimpinan merupakan elemen penting dalam organisasi karena berfungsi sebagai pengarah, motivator, dan penentu keberhasilan pencapaian tujuan. Seorang pemimpin harus mampu memengaruhi, membimbing, serta memberi teladan bagi bawahannya. Dalam konteks pemerintahan desa, Lurah memiliki peran strategis dalam mengelola pemerintahan, pembangunan, serta pelayanan masyarakat.

Fungsi kepemimpinan Lurah mencakup peran sebagai katalisator, motivator, pemecah masalah, penghubung sumber daya, dan komunikator. Efektivitas kepemimpinan ini akan berdampak pada peningkatan kinerja aparatur, kualitas pelayanan publik, serta kepuasan masyarakat. Namun, kenyataannya kepemimpinan Lurah sering menghadapi tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya kreativitas, akuntabilitas, dan keteladanan, sehingga memengaruhi kualitas kerja pegawai.

Observasi di Kelurahan Srimulya, Kecamatan Sematang Borang, menunjukkan bahwa fungsi Lurah sebagai katalisator dan komunikator belum optimal. Padahal jumlah pegawai yang ada, termasuk Lurah, sebanyak sembilan orang seharusnya dapat dimaksimalkan untuk meningkatkan kinerja. Kondisi ini menimbulkan fenomena penelitian mengenai peranan Lurah dalam mendorong peningkatan kinerja pegawai di kantor kelurahan.

Atas dasar itulah penelitian ini diangkat dengan judul: “Peranan Lurah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kantor Lurah Kelurahan Srimulya Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah Peranan Lurah Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Lurah Kelurahan Srimulya Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis fungsi

kepala desa dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kepala Desa Srimulya Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Secara Teoritis**

###### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dalam studi kepemimpinan mengenai peran kepala desa dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kepala Desa Srimulya, Kecamatan Sematang, Kota Palembang, dan memberikan wawasan bagi penelitian mendatang yang akan memajukan bidang ilmu pengetahuan..

###### **b. Kelurahan Srimulya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan tentang peran kepala desa dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kepala Desa Srimulya Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang..

###### **c. Bagi STIA Satya Negara**

Penelitian penulis bertujuan untuk menerapkan ilmu yang diperoleh di perkuliahan untuk membandingkan teori dengan penerapan praktisnya dalam penulisan tesis yang merupakan tugas akhir mahasiswa S1 Program Studi Administrasi Publik..

##### **2. Secara Praktis**

###### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian mata kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Satya Negara dalam rangka meraih gelar Sarjana Administrasi Publik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam mempersiapkan karier profesional mereka.

###### **b. Berkaitan dengan Desa Srimulya**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi berharga untuk mengkaji Peran Kepala Desa dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai

di Kantor Kepala Desa Srimulya, Kecamatan Sematang Borang, Kota Palembang.

c. Berkaitan dengan STIA Satya Negara

Penelitian ini bertujuan untuk memperkaya bahan bacaan dan koleksi perpustakaan, sebagai referensi dan tolok ukur bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian sejenis. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk meningkatkan pemahaman ilmiah melalui studi analog dan dapat menjadi bahan perbandingan dan dokumentasi untuk penelitian selanjutnya.

## **B. METODOLOGI PENELITIAN**

### **2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk meneliti kondisi objek secara alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Data dikumpulkan dengan teknik triangulasi (gabungan), dianalisis secara

induktif, dan hasilnya lebih menekankan makna daripada generalisasi. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui implementasi Peraturan Bupati Banyuasin Nomor 57 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Banyuasin, khususnya pada Kantor Camat Sumber Marga Telang.

### **2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sumber Marga Telang, Kabupaten Banyuasin. Adapun waktu penelitian mengikuti jadwal kerja penyusunan proposal hingga pelaksanaan penelitian, mulai dari Juli 2024 sampai Februari 2025, meliputi tahap pengajuan judul, penyusunan proposal, seminar, bimbingan, hingga pengumpulan data lapangan.

### **2.3 Informan Penelitian**

Informan dipilih berdasarkan peran dan keterlibatannya langsung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu. Mereka terdiri dari:

- a. Camat (1 orang)
- b. Sekretaris Kecamatan (1 orang)

- c. Staf Umum dan Kepegawaian (1 orang)
- d. Staf Perencanaan dan Keuangan (1 orang)
- e. Masyarakat pengguna layanan (2 orang)

Sehingga total informan berjumlah 6 orang.

#### 2.4 Sumber dan Jenis Data

**a. Data Primer:** diperoleh langsung melalui observasi, wawancara dengan pegawai kecamatan dan masyarakat, serta pengamatan aktivitas pelayanan.

**b. Data Sekunder:** berupa dokumen, arsip, peraturan terkait, serta literatur yang mendukung analisis penelitian

#### 2.5 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan beberapa teknik, yaitu:

**a. Observasi:** mengamati langsung aktivitas pelayanan administrasi terpadu di lokasi penelitian.

**b. Wawancara:** tanya jawab dengan informan yang berhubungan langsung dengan pelaksanaan pelayanan.

**c. Dokumentasi:** mengumpulkan foto, arsip, dan dokumen pendukung.

**d. Studi Pustaka:** menelaah buku, jurnal, dan peraturan perundangan yang relevan

#### 2.6 Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model **Miles dan Huberman** serta **Saldan**, yang meliputi:

**a. Kondensasi Data:** memilih, menyederhanakan, dan mentransformasikan data dari wawancara dan observasi.

**b. Penyajian Data:** menyusun informasi agar lebih mudah dipahami untuk menarik kesimpulan.

**c. Penarikan Kesimpulan:** mencari pola, hubungan sebab-akibat, dan jawaban atas rumusan masalah penelitian

#### 2.7 Uji Keabsahan Data

Keabsahan data diuji dengan empat kriteria:

**a. Credibility** (kredibilitas)

**b. Transferability** (keteralihan)

**c. Dependability** (kebergantungan)

**d. Confirmability**  
(kepastian/objektivitas)

Metode ini memastikan bahwa data yang diperoleh valid, reliabel, dan benar-benar ilmiah sesuai dengan standar penelitian kualitatif

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Hasil Penelitian**

#### **3.1.1 Peran Lurah**

##### **a. Pelaksanaan Kegiatan Pemerintahan Kelurahan**

Pelaksanaan kegiatan pemerintahan di Kelurahan Srimulya bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mutu pelayanan publik. Lurah Tiara Adi Pradana, S.IP, menegaskan bahwa peran Lurah mencakup fungsi koordinatif, administratif, dan fasilitatif untuk memastikan kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan berjalan efektif. Sekretaris Lurah, Robby Azmanto, S.STP, menambahkan bahwa kegiatan pemerintahan meliputi pembangunan infrastruktur, pengelolaan keuangan, serta pengawasan program kelurahan. Kepala Seksi PMK, Fenny Haryati, S.IP, menjelaskan bahwa setiap proses dimulai dengan perencanaan matang yang melibatkan masyarakat dan stakeholder, dilaksanakan secara transparan dan akuntabel. Namun, Kepala Seksi Pamkesra, Yeni Morista, S.Sos, mengungkapkan adanya tantangan

berupa keterbatasan sumber daya dan kapasitas pegawai. Upaya peningkatan dilakukan melalui pelatihan serta optimalisasi pegawai. Sementara itu, Kepala Seksi Trantib, Andry Alex Aquaredus, S.ST, menekankan pentingnya menjaga ketenteraman dan ketertiban agar pelayanan berjalan lancar. Staf Pamkesra, Angga Hermawan, menambahkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan evaluasi berkala dilakukan untuk memastikan pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat. Keseluruhan wawancara menunjukkan bahwa kegiatan pemerintahan kelurahan telah terlaksana baik, dengan perencanaan jelas dan keterlibatan aktif masyarakat.

##### **b. Pemberdayaan Masyarakat**

Dalam hal pemberdayaan, Lurah Srimulya berperan sebagai fasilitator, motivator, dan koordinator. Tiara Adi Pradana menekankan pentingnya peran Lurah yang dekat dengan warga untuk mendorong kemandirian dan kesejahteraan masyarakat. Sekretaris Lurah Robby Azmanto menambahkan bahwa pemberdayaan

dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan masyarakat dalam pembangunan serta pengambilan keputusan. Kepala Seksi PMK Fenny Haryati menjelaskan bentuk program berupa pelatihan, pendidikan, pengorganisasian kelompok masyarakat, dan fasilitasi akses ke sumber daya. Kepala Seksi Pamkesra Yeni Morista mencontohkan kegiatan pelatihan kewirausahaan, pengembangan kelompok UMKM, dan program kesehatan masyarakat. Kepala Seksi Trantib Andry Alex Aquardus menekankan partisipasi masyarakat melalui kegiatan UMKM dan pelayanan kesehatan seperti posyandu. Menurut Staf Pamkesra Angga Hermawan, keberhasilan program diukur dari peningkatan partisipasi, kemampuan, dan kesadaran warga. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pemberdayaan masyarakat berlangsung efektif, terbukti dari keterlibatan aktif warga dan pelaksanaan program yang berkelanjutan.

### **c. Pelayanan Masyarakat**

Kelurahan Srimulya menjadi garda terdepan dalam memberikan

pelayanan publik yang cepat, transparan, dan ramah. Lurah Tiara Adi Pradana menyebutkan bahwa pelayanan mencakup penerbitan berbagai dokumen administrasi seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan surat pindah, serta koordinasi dengan instansi lain seperti Posyandu, Puskesmas Keliling, Dinas Kependudukan, Dinas Sosial, dan BPJS. Sekretaris Lurah Robby Azmanto menambahkan bahwa kelurahan juga melayani pengaduan masyarakat dan administrasi sosial.

Kepala Seksi PMK Fenny Haryati menekankan proses pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan dengan prosedur jelas. Meski demikian, Kepala Seksi Pamkesra Yeni Morista menyoroti kendala berupa keterbatasan sumber daya dan kurangnya kesadaran warga terhadap prosedur layanan. Kepala Seksi Trantib Andry Alex Aquardus memastikan pelayanan dilakukan maksimal sesuai kebutuhan masyarakat. Staf Pamkesra Angga Hermawan menegaskan bahwa pelatihan petugas, pemanfaatan teknologi informasi, serta evaluasi

berkala dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Wawancara secara keseluruhan menunjukkan bahwa pelayanan masyarakat berjalan baik meskipun menghadapi keterbatasan.

#### **d. Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umum**

Menjaga keamanan, ketertiban, dan ketenteraman warga merupakan tanggung jawab utama Lurah Srimulya. Tiara Adi Pradana menjelaskan bahwa Lurah wajib memantau potensi konflik sosial, seperti sengketa lahan atau ketegangan antarwarga, serta mengantisipasi kerawanan selama pemilu dan kegiatan massa.

Sekretaris Lurah Robby Azmanto mengungkapkan langkah yang diambil, antara lain patroli keamanan, penertiban lingkungan, dan kerja sama dengan aparat. Kepala Seksi PMK Fenny Haryati menekankan peran masyarakat dalam kegiatan keamanan melalui Satlinmas dan ronda malam. Kepala Seksi Pamkesra Yeni Morista mengakui adanya tantangan berupa rendahnya kesadaran masyarakat dan

keterbatasan sumber daya patroli. Kepala Seksi Trantib Andry Alex Aquardus menyebut sosialisasi dan edukasi sebagai cara meningkatkan partisipasi warga. Staf Pamkesra Angga Hermawan menambahkan bahwa Lurah aktif memberikan arahan dan koordinasi dengan ketua RT/RW untuk menjaga keamanan lingkungan. Seluruh hasil wawancara menggambarkan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban telah berjalan baik dengan dukungan masyarakat.

#### **e. Pemeliharaan Prasarana dan Fasilitas Pelayanan Umum**

Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum dilakukan secara rutin agar tetap layak digunakan. Lurah Tiara Adi Pradana menegaskan bahwa kelurahan bertanggung jawab atas sarana seperti jalan lingkungan, drainase, balai warga, taman, posyandu, sarana air bersih, dan tempat ibadah. Sekretaris Lurah Robby Azmanto menekankan pentingnya partisipasi masyarakat melalui koordinasi RT/RW.

Kepala Seksi PMK Fenny Haryati menjelaskan adanya tim pemeliharaan yang melakukan perawatan dan perbaikan berkala. Kepala Seksi Pamkesra Yeni Morista menyoroti tantangan berupa keterbatasan sumber daya dan kesadaran masyarakat dalam menjaga fasilitas. Kepala Seksi Trantib Andry Alex Aquardus menambahkan bahwa peningkatan kapasitas tim, pengadaan peralatan, dan kerja sama dengan stakeholder menjadi langkah penting. Staf Pamkesra Angga Hermawan menekankan bahwa pemeliharaan dilakukan bersama masyarakat dengan koordinasi ketua RT/RW. Hasil wawancara menyimpulkan bahwa pemeliharaan berjalan baik meskipun menghadapi keterbatasan.

#### **f. Pembinaan Lembaga Kemasyarakatan**

Lembaga kemasyarakatan menjadi mitra penting dalam pembangunan dan pelayanan masyarakat. Lurah Tiara Adi Pradana menjelaskan bahwa lembaga seperti RT, RW, PKK, Karang Taruna, kelompok tani, dan kelompok

perempuan perlu pembinaan agar tetap aktif dan efektif. Sekretaris Lurah Robby Azmanto menambahkan bahwa pembinaan dilakukan langsung oleh perangkat kelurahan melalui pendampingan dan fasilitasi.

Kepala Seksi PMK Fenny Haryati menjelaskan bentuk pembinaan berupa pelatihan, monitoring, dan evaluasi berkala. Kepala Seksi Pamkesra Yeni Morista menekankan bahwa pembinaan bertujuan meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam mengelola kegiatan kemasyarakatan. Kepala Seksi Trantib Andry Alex Aquardus menambahkan bahwa peningkatan kapasitas pengurus dan penyediaan sarana prasarana dilakukan untuk mendukung kinerja lembaga. Staf Pamkesra Angga Hermawan menegaskan bahwa pembinaan juga melibatkan stakeholder terkait. Berdasarkan wawancara, pembinaan lembaga kemasyarakatan di Srimulya dinilai berhasil meningkatkan partisipasi warga, gotong royong, dan kepedulian sosial.

## **Kesimpulan Umum**

Secara keseluruhan, peran Lurah Kelurahan Srimulya dalam enam bidang utama pemerintahan, pemberdayaan, pelayanan, ketertiban, pemeliharaan prasarana, dan pembinaan lembaga telah berjalan cukup baik dan terukur. Walaupun terdapat tantangan berupa keterbatasan sumber daya dan kapasitas pegawai, berbagai upaya seperti pelatihan, pemanfaatan teknologi, serta keterlibatan aktif masyarakat membuat pelayanan publik dan kesejahteraan warga terus meningkat secara nyata.

### **3.1.2 Kinerja Pegawai**

#### **a. Kualitas Kerja**

Kualitas kerja pegawai Kelurahan Srimulya menjadi fokus utama karena berkaitan langsung dengan kepuasan masyarakat dan reputasi pelayanan publik. Lurah Tiara Adi Pradana, S.IP menegaskan perannya sebagai pemimpin sekaligus pembina dan motivator. Upaya yang dilakukan meliputi briefing rutin, pembinaan kedisiplinan, penciptaan budaya kerja kolaboratif, serta evaluasi

kinerja berkala. Sekretaris Lurah Robby Azmanto, S.STP menambahkan bahwa kualitas kerja dipengaruhi oleh kompetensi pegawai, motivasi, dan lingkungan kerja. Kepala Seksi PMK Fenny Haryati, S.IP menyoroti keterbatasan sumber daya dan motivasi sebagai tantangan, namun diatasi melalui perencanaan dan pelaksanaan yang matang. Kepala Seksi Pamkesra Yeni Morista, S.Sos menjelaskan strategi peningkatan berupa pelatihan, pemberian penghargaan, dan penciptaan lingkungan kerja kondusif. Kepala Seksi Trantib Andry Alex Aquardus, S.ST menekankan pentingnya evaluasi kinerja dan umpan balik masyarakat. Staf Pamkesra Angga Hermawan menegaskan pembinaan rutin dari Lurah efektif memotivasi pegawai. Keseluruhan wawancara menunjukkan bahwa kualitas kerja dijaga melalui pelatihan, monitoring, dan apresiasi terhadap kinerja pegawai.

#### **b. Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu dipandang sebagai cerminan disiplin dan

kualitas pelayanan publik. Lurah Tiara Adi Pradana menekankan keteladanan, penetapan target yang jelas, dan pengawasan berkala sebagai cara memotivasi pegawai agar menyelesaikan tugas tepat waktu.

Sekretaris Lurah Robby Azmanto menjelaskan pentingnya perencanaan yang matang dan pemantauan progres pekerjaan. Kepala Seksi PMK Fenny Haryati menilai ketepatan waktu dipengaruhi kompetensi pegawai, ketersediaan sumber daya, dan kompleksitas pekerjaan. Kepala Seksi Pamkesra Yeni Morista menyebut pelatihan, peningkatan efisiensi, dan pemantauan rutin sebagai strategi. Kepala Seksi Trantib Andry Alex Aquadus menegaskan pentingnya evaluasi kinerja berkala, sementara Staf Pamkesra Angga Hermawan menyatakan pengarahan Lurah membantu menjaga kedisiplinan waktu. Secara umum, ketepatan waktu terjaga melalui kombinasi perencanaan, pelatihan, dan pengawasan.

### **c. Inisiatif**

Inisiatif dipandang sebagai tanda pegawai tidak sekadar menunggu perintah, melainkan aktif mencari solusi dan ide baru. Lurah Tiara Adi Pradana menekankan pentingnya budaya kerja terbuka, pemberian kepercayaan, dan apresiasi terhadap ide pegawai.

Sekretaris Lurah Robby Azmanto menilai inisiatif terlihat dari keberanian pegawai mengambil keputusan tepat tanpa instruksi. Kepala Seksi PMK Fenny Haryati menambahkan bahwa penghargaan atas ide kreatif mendorong pegawai lebih proaktif. Kepala Seksi Pamkesra Yeni Morista memberi contoh nyata seperti pengembangan program baru untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Kepala Seksi Trantib Andry Alex Aquadus menekankan evaluasi dampak inisiatif sebagai tolok ukur keberhasilan, sedangkan Staf Pamkesra Angga Hermawan menilai sebagian besar pegawai telah menunjukkan inisiatif sesuai arahan pimpinan. Hasil wawancara menegaskan bahwa pemberian ruang

berekspresi dan apresiasi menjadi kunci tumbuhnya inisiatif.

#### **d. Kemampuan**

Kemampuan pegawai menjadi faktor penentu kualitas pelayanan publik. Lurah Tiara Adi Pradana menekankan peran penting pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia di lingkungan kelurahan.

Sekretaris Lurah Robby Azmanto menyebut tiga kemampuan utama yang dibutuhkan: teknis, komunikasi, dan analisis. Kepala Seksi PMK Fenny Haryati menegaskan evaluasi kinerja dan umpan balik masyarakat menjadi ukuran efektivitas. Kepala Seksi Pamkesra Yeni Morista menyebut pelatihan dari pemerintah kota sebagai sarana peningkatan kompetensi. Kepala Seksi Trantib Andry Alex Aquadus menilai keberhasilan diukur melalui capaian target dan perubahan kinerja pegawai. Staf Pamkesra Angga Hermawan menambahkan pentingnya kemampuan mengoperasikan teknologi dan metode kerja modern. Seluruh keterangan mengarah pada upaya

berkelanjutan meningkatkan kompetensi melalui pelatihan dan coaching.

#### **e. Komunikasi**

Komunikasi efektif menjadi fondasi kerja sama dan koordinasi. Lurah Tiara Adi Pradana menekankan pentingnya komunikasi dua arah, pertemuan rutin, dan penyampaian arahan yang jelas untuk membangun suasana kerja kondusif.

Sekretaris Lurah Robby Azmanto menyebut Lurah sebagai pemimpin komunikatif dan pendengar yang baik, yang memperkuat kerja sama tim. Kepala Seksi PMK Fenny Haryati menambahkan bahwa komunikasi terbuka dan transparan mempermudah bawahan memberikan masukan. Kepala Seksi Pamkesra Yeni Morista menyoroti penggunaan teknologi informasi sebagai sarana komunikasi selain rapat dan komunikasi langsung. Kepala Seksi Trantib Andry Alex Aquadus mengakui adanya tantangan perbedaan persepsi, tetapi diatasi dengan komunikasi efektif dan kepercayaan. Staf Pamkesra

Angga Hermawan menegaskan bahwa pelatihan komunikasi dan evaluasi berkala membantu menjaga kualitas interaksi. Hasil wawancara menunjukkan komunikasi yang baik meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan.

### **Kesimpulan Umum**

Kinerja pegawai Kelurahan Srimulya dinilai **baik dan terukur** di lima aspek utama: kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. Tantangan seperti keterbatasan sumber daya dan perbedaan persepsi diatasi melalui pelatihan, coaching, evaluasi rutin, pemanfaatan teknologi informasi, serta keteladanan dari pimpinan. Upaya kolaboratif ini berdampak pada meningkatnya efisiensi kerja, kepuasan masyarakat, dan kualitas pelayanan publik.

## **3.2 Pembahasan**

### **3.2.1 Peran Lurah**

#### **a. Pelaksanaan Kegiatan Pemerintahan Kelurahan**

Pelaksanaan kegiatan pemerintahan di Kelurahan Srimulya

telah berjalan baik, ditopang komitmen kuat Lurah, kerja sama erat dengan masyarakat, dan pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung efisiensi pelayanan. Namun, tantangan tetap ada, seperti keterbatasan anggaran dan tenaga kerja, partisipasi masyarakat yang masih kurang, serta evaluasi dan monitoring yang belum optimal. Upaya peningkatan diarahkan pada penguatan evaluasi dan pelibatan warga agar kualitas pelayanan publik semakin meningkat.

#### **b. Pemberdayaan Masyarakat**

Program pemberdayaan masyarakat telah menunjukkan hasil positif berkat komitmen Lurah, kolaborasi dengan warga, dan pendekatan partisipatif yang memberi ruang masyarakat terlibat dalam pengambilan keputusan. Meski demikian, kendala seperti keterbatasan sumber daya, rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pemberdayaan, serta lemahnya monitoring menjadi catatan penting. Perbaikan difokuskan pada peningkatan

kesadaran warga dan penguatan sistem evaluasi agar kualitas hidup masyarakat semakin baik.

### **c. Pelayanan Masyarakat**

Pelayanan publik di kantor Lurah Srimulya dinilai responsif, ditunjang komitmen staf, prosedur yang jelas dan transparan, serta sarana prasarana yang memadai. Namun, masih ditemukan waktu tunggu yang lama, komunikasi yang kurang efektif antara pegawai dan masyarakat, serta inovasi layanan yang terbatas, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi. Peningkatan difokuskan pada percepatan proses layanan, perbaikan pola komunikasi, dan inovasi berbasis teknologi.

### **d. Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umum**

Kelurahan Srimulya telah menjaga keamanan lingkungan dengan baik melalui kerja sama dengan aparat keamanan, pengawasan lingkungan yang efektif, dan partisipasi warga seperti ronda malam. Tantangan yang dihadapi mencakup keterbatasan anggaran dan tenaga kerja, kesadaran masyarakat

yang belum merata, serta kurangnya koordinasi antarinstansi terkait. Solusi diarahkan pada peningkatan koordinasi lintas lembaga dan sosialisasi pentingnya keamanan kepada masyarakat.

### **e. Pemeliharaan Prasarana dan Fasilitas Pelayanan Umum**

Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum dilaksanakan dengan perencanaan matang, pengawasan ketat, dan dukungan partisipasi masyarakat melalui gotong royong. Kendala muncul dari keterbatasan sumber daya, kurangnya perawatan rutin, dan koordinasi antarinstansi yang masih lemah. Peningkatan diarahkan pada perawatan berkala dan penguatan kerja sama lintas sektor untuk menjaga kualitas sarana publik.

### **f. Pembinaan Lembaga Kemasyarakatan**

Pembinaan lembaga kemasyarakatan berlangsung cukup baik, terlihat dari komitmen lurah, kerja sama dengan berbagai pihak, dan program pengembangan kapasitas melalui pelatihan dan

pendampingan. Namun, keterbatasan anggaran dan tenaga, rendahnya partisipasi masyarakat, serta evaluasi yang belum optimal menjadi hambatan utama. Upaya perbaikan fokus pada peningkatan dukungan sumber daya, pelibatan masyarakat, dan evaluasi rutin agar lembaga kemasyarakatan semakin efektif.

### **Kesimpulan Umum**

Secara keseluruhan, peran Lurah Kelurahan Srimulya dalam enam bidang—pelaksanaan pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan publik, penyelenggaraan ketertiban, pemeliharaan prasarana, dan pembinaan lembaga kemasyarakatan—telah berjalan cukup baik. Kekuatan utama terletak pada komitmen pimpinan, kerja sama dengan masyarakat, dan pemanfaatan teknologi. Namun, tantangan berupa keterbatasan sumber daya, rendahnya partisipasi warga, dan kurangnya evaluasi perlu diatasi melalui peningkatan koordinasi, penguatan kapasitas, dan inovasi layanan untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif dan berkualitas.

## **3.2.2 Kinerja Pegawai**

### **a. Kualitas Kerja**

Kualitas kerja pegawai di Kelurahan Srimulya tergolong baik karena pegawai memiliki kompetensi memadai, mampu bekerja sama dalam tim, dan aktif mengikuti pelatihan pengembangan diri. Namun, beberapa kelemahan masih ditemui, seperti keterbatasan sumber daya (anggaran dan teknologi), kurangnya motivasi sebagian pegawai, serta evaluasi dan monitoring yang belum optimal. Peningkatan diarahkan pada pemberian motivasi, pemenuhan fasilitas, dan penguatan evaluasi agar kualitas kerja semakin efektif.

### **b. Ketepatan Waktu**

Secara umum pegawai mampu menyelesaikan tugas tepat waktu berkat perencanaan kerja yang baik, pemanfaatan waktu efektif, dan komunikasi yang lancar dengan atasan maupun rekan kerja. Tantangan tetap ada, seperti keterlambatan dalam penyelesaian tugas, kurangnya prioritas pekerjaan, serta gangguan eksternal seperti telepon atau kunjungan mendadak.

Solusi yang diusulkan meliputi manajemen prioritas yang lebih tegas dan pengendalian gangguan agar pelayanan kepada masyarakat tetap cepat dan tepat.

### **c. Inisiatif**

Pegawai menunjukkan inisiatif melalui kemampuan berpikir kritis, kreativitas dalam mencari solusi, dan adaptasi yang baik terhadap perubahan. Namun, masih ada kendala berupa kurangnya kepercayaan diri, minimnya dukungan atasan atau rekan kerja, dan terbatasnya kesempatan untuk mengembangkan ide. Upaya yang disarankan adalah meningkatkan dukungan pimpinan, membuka ruang bagi gagasan baru, serta membangun kepercayaan diri pegawai untuk mengambil keputusan secara mandiri.

### **d. Kemampuan**

Kemampuan pegawai dinilai memadai dalam aspek teknis, komunikasi, dan pemecahan masalah. Hal ini mendukung kelancaran pelayanan publik. Meski demikian, kelemahan muncul pada kemampuan manajerial, keterbatasan

adaptasi terhadap perubahan, dan minimnya pelatihan lanjutan. Rekomendasi perbaikan mencakup peningkatan pelatihan, pembinaan manajerial, serta program pengembangan kompetensi yang berkesinambungan.

### **e. Komunikasi**

Komunikasi antara Lurah dan pegawai berlangsung terbuka, efektif, dan ditunjang hubungan kerja yang harmonis, sehingga mempermudah koordinasi dan pencapaian target. Tantangan yang dihadapi meliputi kurangnya umpan balik dari pegawai kepada pimpinan, minimnya kesempatan berdiskusi, dan potensi gangguan komunikasi seperti kesalahpahaman. Peningkatan diarahkan pada pemberian ruang diskusi yang lebih sering, pelatihan komunikasi, serta sistem feedback yang terstruktur.

### **Kesimpulan Umum**

Kinerja pegawai Kelurahan Srimulya secara keseluruhan **baik dan konsisten** di lima aspek utama: kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. Kekuatan utama terletak

pada kompetensi pegawai, kerja sama tim, dan komunikasi efektif. Tantangan seperti keterbatasan sumber daya, motivasi, serta dukungan dan evaluasi dapat diatasi melalui peningkatan pelatihan, penguatan manajemen, serta pembinaan yang berkesinambungan, sehingga pelayanan publik dan kepuasan masyarakat dapat terus meningkat.

## **D. SIMPULAN DAN SARAN**

### **4.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Peranan Lurah Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Lurah Kelurahan Srimulya Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang dapat disimpulkan telah berjalan dengan baik, dimana Lurah memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai seperti memberikan motivasi dan juga melakukan monitoring. Namun berdasarkan analisa penulis ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi seperti sumber daya manusia perlu lebih ditingkatkan lagi kompetensinya dan komunikasi

yang efektif perlu lebih ditingkatkan.

### **4.2 Saran**

Berdasarkan simpulan di atas maka penulis dapat memberikan saran bahwa Lurah dapat meningkatkan kinerja pegawai dengan memberikan motivasi dan penghargaan yang tepat kepada pegawai, menyediakan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai kelurahan dan membangun komunikasi yang efektif dengan seluruh pegawai di kantor Lurah Srimulya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul Malik Saleh. *Peranan Kepemimpinan Lurah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Madale Kecamatan Poso Kota Utara Kabupaten Poso*. Jurnal Ilmiah AdministratieP-ISSN 2354-659X E-ISSN 2722-8185.Vol. 14 No. 1 Maret 2020, Hal. 14-19
- Afandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.

- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Arianto, B., Warjio, W., & Tarigan, U. 2016. *Kepemimpinan Lurah dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Perangkat Kelurahan*. Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal, 6(2), 107-122.
- Astria, F. D. 2013. *Peran Kepemimpinan Lurah Dalam Meningkatkan Semangat Kerja Pegawai Di Kelurahan Baru Ilir Kecamatan Balikpapan Barat*. journal Administrasi Negara.,(2), 724-736.
- Aprillianto, W. D., Mintarti, S., & Tricahyadinata, I. (2019). *Pengaruh Peran Pemimpin Dan Komitmen Afektif Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Bagian Umum Dan Kepegawaian Sekretariat Kabupaten Kutai Timur*. Jurnal Manajemen, 11(1), 82–93.
- Ali. Eko. Maulana. 2012 *Kepemimpinan Transformasional Birokrasi Pemerintah*. Jakarta: PT Multicerdas Publishing.
- Bagoes, Ida Mantra. 2004. *Filsafat Penelitian & Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Creswell, John W. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Enny, M. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: UBHARA Manajemen Press.
- J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto. 2010. *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*. Edisi Ketiga. Jakarta: Prenada Media Group
- Kusnadi. (2002). *Teori Dan Manajemen Konflik*. Malang: Taroda.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Miftah Thoha. 2012. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*: PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods*

- Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Moh. Hafiz Bahuwa, dkk. *Kepemimpinan Lurah Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Bolihuangga*.  
<https://ojs.daarulhuda.or.id/index.php/Socius/article/view/373>
- Mulyono, H. 2018. *Kepemimpinan (Leadership) Berbasis Karakter Dalam Peningkatan Kualitas Pengelolaan Perguruan Tinggi*. Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora, 3(1), 290-297.
- Narwoko, J. Dwi dan Suyanto, Bagong (editor). 2010. *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan* edisi ketiga. Jakarta : Prenada Media Group
- Noor, Juliansyah (2012). *Penelitian Ilmu Manajemen*. Jakarta : Prenada Media Group
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika
- Pasolong, Harbani, 2008, *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung : Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju: Bandung
- Siagian, M. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono. 2002. *Teori Peranan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Uma Sekaran, 2002. *Research Methods For Business*. Jakarta: Empat .
- Veithzal Rivai, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk*

- Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*, Raja Grafindo Persada, Bandung
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Zenianto, Binar Tantra. 2021. *Kepemimpinan Lurah Dalam Meningkatkan Disiplin Pegawai Negeri Sipil Di Kelurahan Vim Distrik Abepura Kota Jayapura Provinsi Papua* (Doctoral dissertation, IPDN Jatinangor).



