Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial
Volume 4, Issue 4, November 2026, p 474-479
E-ISSN: 3025-6704
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.23757684

Analisis Kualitatif tentang Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Desa Bogak Besar Kecamatan Teluk Mengkudu Kabupaten Serdang Bedagai

Qualitative Analysis of Job Satisfaction of Employees at Bogak Besar Village Office, Teluk Mengkudu Subdistrict, Serdang Bedagai Regency

Pittauli Daeli[1], Hablil Ikhwana[2], Ilfi Rahmi Putri[3], Fahri Alamsyah[4]
[1,2,3,4]Universitas Alwashliyah

ARTICLE INFO
Article history:
Received 05 October 2026
Revised 15 October 2026
Accepted 25 October 2026
Available online 29 October 2026

Keywords
Qualitative Analysis, Job Satisfaction, Employees
Kata Kunci:
Analisis Kualitatif, Kepuasan Kerja, Pegawai

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

Job satisfaction is a crucial aspect of human resource management that directly affects performance, loyalty, and the quality of public services. In the context of village governance, employee satisfaction serves as a key indicator of organizational effectiveness. This study was conducted at Bogak Besar Village Office, Teluk Mengkudu Subdistrict, Serdang Bedagai Regency, aiming to analyze the level of employee job satisfaction and the factors influencing it based on their experiences and perceptions. The research employed a qualitative approach using in-depth interviews, participatory observation, and documentation study. The main informants were village employees, the head of the village, and the village secretary. Data analysis was carried out through reduction, presentation, and conclusion drawing with triangulation verification. Findings reveal that employee job satisfaction is influenced by six main factors: work environment, interpersonal relations, leadership, recognition and rewards, fulfillment of rights and welfare, and work motivation. The work environment is considered supportive, though physical facilities remain limited. Interpersonal relations are harmonious, strengthened by a family-like atmosphere. Leadership is perceived as democratic, open, and participatory. Recognition is mostly non-material but effectively enhances motivation. Employee rights and welfare comply with regulations, though not fully proportional to workload. Work motivation largely stems from internal factors such as responsibility, sincerity, and dedication.

ABSTRAK

Kepuasan kerja merupakan aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia yang berpengaruh langsung terhadap kinerja, loyalitas, dan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks pemerintahan desa, kepuasan kerja pegawai menjadi indikator utama efektivitas organisasi. Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Bogak Besar, Kecamatan Teluk Mengkudu, Kabupaten Serdang Bedagai, dengan tujuan menganalisis tingkat kepuasan kerja pegawai serta faktor-faktor yang memengaruhinya berdasarkan pengalaman dan persepsi mereka. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Informan utama adalah pegawai desa, kepala desa, dan sekretaris desa. Analisis data dilakukan melalui reduksi, penyajian, serta penarikan kesimpulan dengan verifikasi triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja pegawai dipengaruhi oleh enam faktor utama: kondisi lingkungan kerja, hubungan antarpegawai, kepemimpinan, penghargaan dan pengakuan, pemenuhan hak dan kesejahteraan, serta motivasi kerja. Lingkungan kerja dinilai cukup mendukung meski fasilitas fisik masih terbatas. Hubungan antarpegawai harmonis dengan suasana kekeluargaan yang kuat. Kepemimpinan kepala desa dipersepsikan demokratis, terbuka, dan partisipatif. Penghargaan lebih banyak bersifat non-material, namun tetap meningkatkan motivasi. Hak dan kesejahteraan pegawai sesuai aturan, meski belum sebanding dengan beban kerja. Motivasi kerja lebih banyak bersumber dari faktor internal seperti tanggung jawab, keikhlasan, dan pengabdian.

PENDAHULUAN

Kepuasan kerja memegang peranan yang sangat penting dalam manajemen sumber daya manusia karena berdampak langsung terhadap loyalitas, kinerja, dan produktivitas pegawai, terutama di dalam ruang lingkup organisasi publik seperti pemerintahan desa. Pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja ini sangat diperlukan untuk mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang efektif, responsif, serta

*Corresponding Author
Email: [1]pittauli274@gmail.com, [2]hablilikhwanabeniman@gmail.com, [3]putriilfi@gmail.com, [4]alamsyahfahri63@gmail.com

berkualitas. Meskipun berbagai dimensi utama seperti kondisi kerja, kompensasi, gaya kepemimpinan, hubungan antarpegawai, dan peluang pengembangan karier telah banyak diidentifikasi oleh teori maupun penelitian sebelumnya, praktiknya di lingkungan pemerintahan desa sering kali sangat dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya, budaya organisasi, dan konteks lokal yang khas. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif dinilai sangat relevan guna menggali persepsi serta pengalaman subjektif pegawai secara lebih mendalam dan komprehensif.

Kantor Desa Bogak Besar yang berlokasi di Kecamatan Teluk Mengkudu, Kabupaten Serdang Bedagai, memegang posisi yang strategis sebagai garda terdepan dalam melaksanakan pelayanan administrasi serta pembangunan masyarakat. Para pegawai desa di unit ini dihadapkan pada berbagai tuntutan tugas yang kompleks, mulai dari kegiatan pelaporan administratif yang rutin hingga pelayanan langsung kepada warga. Kendati fungsi-fungsi pemerintahan telah dijalankan secara struktural sesuai regulasi yang berlaku, sejumlah indikasi menunjukkan bahwa aspek-aspek non-struktural seperti komunikasi internal, motivasi kerja, serta bentuk penghargaan terhadap kinerja pegawai belum sepenuhnya optimal. Berbagai gejala seperti rendahnya semangat, kelelahan kerja, hingga minimnya partisipasi dalam program pengembangan kapasitas memunculkan pertanyaan penting mengenai sejauh mana tingkat kepuasan para pegawai terhadap pekerjaan mereka serta faktor apa saja yang melatarbelakangi persepsi tersebut.

Melalui pendekatan induktif terhadap pengalaman langsung para pegawai, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kondisi kerja secara utuh dan kontekstual tanpa terbatas pada survei kuantitatif semata, sehingga akar permasalahan di lapangan dapat teridentifikasi dengan lebih akurat. Ruang lingkup penelitian ini difokuskan secara khusus pada unit Kantor Desa Bogak Besar dengan melibatkan informan aktif yang menjalankan tugas pelayanan publik dan administratif, serta membatasi telaah pada faktor-faktor internal seperti beban kerja, kepemimpinan, suasana kerja, dan hubungan antarpegawai. Melalui rumusan masalah yang berfokus pada perspektif dan pengalaman kerja pegawai, penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang luas, baik secara akademis dalam memperkaya literatur manajemen sumber daya manusia sektor publik, maupun secara praktis sebagai bahan evaluasi bagi pimpinan desa dan pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan aparatur. Pada akhirnya, peningkatan kepuasan kerja pegawai ini diharapkan tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memperkuat rasa memiliki terhadap organisasi, tetapi juga berdampak positif secara tidak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat luas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Bogak Besar yang berlokasi di Dusun IV, Jalan Bogak Besar Mangga Dua, Desa Bogak Besar, Kecamatan Teluk Mengkudu, Kabupaten Serdang Bedagai, Provinsi Sumatera Utara. Subjek utama dalam penelitian ini adalah para pegawai Kantor Desa Bogak Besar yang bertindak sebagai informan untuk menggali persepsi, pengalaman, serta sikap mereka terhadap kepuasan kerja, sementara objek penelitiannya adalah tingkat dan faktor-faktor kepuasan kerja yang meliputi kondisi kerja, hubungan sosial, kepemimpinan, penghargaan, serta pemenuhan hak-hak pegawai. Penelitian ini dirancang berlangsung selama sepuluh bulan dari Februari hingga Juli 2026. Narasumber yang dilibatkan tidak hanya mencakup pegawai desa sebagai subjek utama, tetapi juga Kepala Desa atau Sekretaris Desa selaku pimpinan struktural, serta tokoh masyarakat atau mitra kerja desa yang relevan apabila diperlukan.

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang bersifat deskriptif dan naratif, dengan memanfaatkan sumber data primer dari interaksi langsung seperti wawancara dan

observasi partisipatif, serta data sekunder berupa dokumen administratif desa, literatur akademik, jurnal, dan hasil penelitian terdahulu untuk memperkuat validitas temuan. Teknik pengumpulan data dilakukan secara komprehensif melalui wawancara mendalam (in-depth interview) menggunakan panduan pertanyaan terbuka yang fleksibel, observasi partisipatif untuk mengamati langsung aktivitas dan suasana kerja, serta studi dokumentasi terhadap struktur organisasi dan laporan kegiatan. Selanjutnya, teknik analisis data mengikuti pendekatan kualitatif yang melalui tiga tahapan utama, yakni reduksi data untuk menyaring informasi yang relevan, penyajian data dalam bentuk narasi atau matriks tematik, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi temuan melalui triangulasi guna memastikan keabsahannya.

Sebagai variabel utama dalam penelitian ini, kepuasan kerja pegawai didefinisikan secara operasional sebagai kondisi psikologis positif yang dirasakan oleh pegawai kantor desa terhadap pekerjaan mereka, yang tercermin melalui sikap, persepsi, dan pengalaman kerja sehari-hari. Variabel tersebut diuraikan ke dalam beberapa indikator tematik yang spesifik, meliputi kondisi lingkungan kerja menyangkut kenyamanan fisik dan fasilitas, hubungan antarpegawai yang mencakup komunikasi dan kerja sama, gaya kepemimpinan dan manajerial pimpinan, bentuk penghargaan dan pengakuan atas kinerja, pemenuhan hak serta kesejahteraan seperti gaji dan tunjangan, hingga tingkat motivasi dan semangat kerja yang ditunjukkan oleh antusiasme serta inisiatif pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Bogak Besar yang terletak di Kecamatan Teluk Mengkudu, Kabupaten Serdang Bedagai, Provinsi Sumatera Utara, memiliki sejarah panjang yang berawal dari penyatuan tiga kampung, yaitu Kampung Bogak, Kampung Pematang Kedah, dan Kampung Kerumbu Laut pada tahun 1949. Nama Kampung Bogak diambil karena adanya sebuah pohon Bogak besar di tengah wilayah tersebut, yang kemudian atas kesepakatan para ketua suku dan tokoh adat disatukan dan dipimpin oleh seorang kepala kampung dengan tujuh dusun di bawahnya. Seiring dengan pemberlakuan Undang-Undang Nomor 05 Tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa, pada tahun 1981 wilayah ini resmi ditetapkan menjadi Desa Bogak Besar. Dalam lintasan kepemimpinannya, desa ini telah mengalami berbagai masa kepemimpinan mulai dari Karim pada periode 1949–1956 hingga dipimpin oleh Rustam sebagai kepala desa saat ini. Dinamika kepemimpinan yang silih berganti ini mencerminkan bentuk adaptasi masyarakat terhadap perkembangan zaman, perubahan regulasi, serta kebutuhan akan tata kelola pemerintahan yang mampu menjaga persatuan dan pembangunan desa secara berkelanjutan.

Dari sisi potensi sumber daya alam, Desa Bogak Besar memiliki karakteristik wilayah seluas 1.145,47 hektar yang berbatasan langsung dengan Selat Malaka di sebelah utara serta dikelilingi oleh beberapa desa lain di sisi selatan, timur, dan barat. Penggunaan lahan di desa ini didominasi oleh persawahan tadah hujan seluas 453 hektar yang menjadi motor utama ketahanan pangan, diikuti oleh perkebunan rakyat seluas 250 hektar, pekarangan 280 hektar, pemukiman 102 hektar, serta fasilitas umum dan hutan mangrove seluas 30 hektar yang berfungsi sebagai pelindung ekosistem pesisir sekaligus potensi wisata. Ketersediaan air bersih di wilayah ini juga tergolong memadai berkat adanya ratusan sumur galian, sumur pompa, dan depot air isi ulang yang menopang kebutuhan harian masyarakat. Sementara itu, potensi sumber daya manusia tercatat dari jumlah penduduk sebanyak 4.470 jiwa yang terdistribusi secara merata di tujuh dusun, dengan kelompok usia produktif mendominasi struktur demografi. Mayoritas penduduk bekerja di sektor pertanian dan perburuhan, di samping keberadaan nelayan dan wiraswasta. Dari segi sosial dan budaya, masyarakat Desa Bogak Besar hidup dalam

keragaman etnis yang didominasi oleh Suku Banjar, Jawa, dan Batak, serta menjunjung tinggi nilai toleransi beragama di tengah mayoritas penduduk yang memeluk agama Islam.

Potensi kelembagaan di Desa Bogak Besar tertata cukup lengkap melalui struktur pemerintahan desa yang dipimpin oleh Kepala Desa dan Sekretaris Desa beserta jajaran kepala urusan dan kepala seksi, meskipun terdapat beberapa posisi yang masih kosong. Kinerja pemerintahan desa turut didukung oleh Badan Permusyawaratan Desa (BPD) sebagai wadah penampung aspirasi masyarakat, Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM), PKK yang aktif menggerakkan kesejahteraan keluarga, serta Karang Taruna sebagai motor kepemudaan. Sarana dan prasarana pendukung di desa ini juga cukup memadai, mulai dari fasilitas ibadah berupa masjid dan gereja, lembaga pendidikan dari tingkat PAUD hingga Madrasah Aliyah, fasilitas kesehatan berupa Puskesmas Pembantu dan Puskesdes, hingga potensi wisata lokal seperti Pantai Bogak Indah. Peran para tokoh masyarakat, tokoh agama, tokoh adat, dan tokoh pemuda sangat dominan dalam menjaga keharmonisan sosial serta mengawal jalannya pembangunan di tingkat lokal.

Berdasarkan hasil analisis wawancara mendalam terhadap para aparatur desa, kondisi lingkungan kerja di Kantor Desa Bogak Besar dinilai sudah cukup mendukung kelancaran tugas sehari-hari, meskipun fasilitas fisik seperti komputer, jaringan internet, ruang arsip, pendingin ruangan, dan kursi tunggu masyarakat masih memerlukan peningkatan. Meskipun demikian, keterbatasan fasilitas fisik tersebut tertutupi oleh kuatnya aspek non-fisik berupa suasana kekeluargaan, kebersihan ruangan, dan kebersamaan antarpegawai yang membuat lingkungan kerja tetap nyaman. Hal ini selaras dengan teori lingkungan kerja Nitisemito dan Sedarmayanti, serta didukung oleh berbagai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa iklim kerja yang harmonis dan dukungan sosial berpengaruh besar terhadap kenyamanan serta produktivitas pegawai. Hubungan antarpegawai di kantor desa ini terjalin dengan sangat baik, kompak, dan penuh kekeluargaan, di mana komunikasi terbuka dan mekanisme musyawarah terbukti ampuh dalam meredam gesekan kecil maupun perbedaan pendapat. Interaksi sosial yang positif ini memperkuat kohesi tim dan menjadi pendorong utama peningkatan kepuasan kerja aparatur, sejalan dengan teori organisasi Robbins dan teori motivasi Herzberg.

Gaya kepemimpinan Kepala Desa Rustam turut memegang peranan krusial dalam menciptakan iklim kerja yang kondusif melalui pendekatan yang sederhana, demokratis, terbuka, tegas namun adil, serta mengedepankan musyawarah. Kepemimpinan ini mencerminkan kombinasi teori kepemimpinan transformasional, demokratis, dan situasional, di mana pimpinan tidak hanya memberikan arahan teknis tetapi juga membimbing dengan sabar dan menjadi penengah yang menenangkan ketika terjadi konflik. Dari aspek penghargaan dan pengakuan, sebagian besar pegawai merasa telah mendapatkan apresiasi, meskipun sebagian besar masih bersifat non-material seperti ucapan terima kasih, pujian langsung saat rapat, kepercayaan penuh dalam memegang tanggung jawab, serta kepuasan masyarakat yang dilayani. Bentuk pengakuan simbolik dan psikologis ini terbukti efektif dalam memperkuat motivasi kerja dan rasa dihargai, sejalan dengan teori keadilan Adams dan teori motivasi Herzberg.

Berkaitan dengan pemenuhan hak dan kesejahteraan, hasil analisis menunjukkan bahwa gaji dan tunjangan yang diterima oleh perangkat desa telah sesuai dengan ketentuan pemerintah, namun dirasakan belum sepenuhnya sebanding dengan beban kerja administratif dan tanggung jawab pelayanan publik yang cukup berat. Oleh karena itu, pegawai mengharapkan adanya peningkatan fasilitas kesejahteraan tambahan seperti jaminan kesehatan yang lebih baik, pelatihan kerja, dan perlengkapan kantor penunjang. Kendati kompensasi finansial terbatas, motivasi dan semangat kerja aparatur Desa Bogak Besar tetap tinggi karena bersumber dari faktor internal dan nilai-nilai sosial, seperti rasa tanggung jawab, kepercayaan masyarakat,

kebersamaan, serta niat ikhlas untuk mengabdi sebagai bentuk amal. Secara keseluruhan, pengelolaan manajemen sumber daya manusia di Kantor Desa Bogak Besar bertumpu pada kekuatan hubungan sosial, kepemimpinan yang partisipatif, dan pengabdian moral, yang meskipun dihadapkan pada keterbatasan fasilitas dan kesejahteraan finansial, tetap mampu menjaga kepuasan kerja serta efektivitas pelayanan publik bagi masyarakat.

SIMPULAN

Kepuasan kerja pegawai di Kantor Desa Bogak Besar secara umum dipengaruhi oleh enam faktor utama, yakni kondisi lingkungan kerja, hubungan antarpegawai, kepemimpinan, penghargaan dan pengakuan, pemenuhan hak dan kesejahteraan, serta motivasi dan semangat kerja. Dari aspek lingkungan kerja, fasilitas fisik seperti komputer, pendingin ruangan, dan ruang arsip masih memerlukan peningkatan, meskipun hal tersebut dapat diimbangi oleh kuatnya suasana kekeluargaan dan kebersihan yang menjaga kenyamanan kerja pegawai. Hubungan antarpegawai terjalin sangat harmonis dan kompak, di mana komunikasi terbuka serta musyawarah mampu mengatasi segala perbedaan pendapat yang ada. Kepemimpinan Kepala Desa Rustam dinilai sangat positif karena bersifat demokratis, terbuka, tegas, adil, serta mengedepankan pendekatan kekeluargaan dan partisipatif. Sementara itu, bentuk penghargaan dan pengakuan yang ada sebagian besar masih bersifat non-material seperti pujian, ucapan terima kasih, dan kepercayaan namun tetap efektif dalam mendongkrak motivasi.

Dari sisi kesejahteraan, gaji dan tunjangan memang telah sesuai dengan aturan pemerintah, tetapi dinilai belum sepenuhnya sebanding dengan beratnya beban kerja dan tanggung jawab pelayanan publik, sehingga pegawai mengharapkan adanya peningkatan fasilitas penunjang serta jaminan kesehatan. Kendati demikian, motivasi dan semangat kerja aparatur tetap tinggi karena didorong oleh faktor internal dan nilai sosial seperti rasa tanggung jawab, keikhlasan, serta kepuasan masyarakat yang dilayani. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar pemerintah desa dan daerah segera meningkatkan kelengkapan fasilitas fisik kantor, memperkuat komunikasi serta gaya kepemimpinan demokratis, menambah bentuk penghargaan formal, serta menyelenggarakan program pengembangan kapasitas seperti pelatihan administrasi digital dan manajemen pelayanan publik guna mendongkrak efektivitas tata kelola pemerintahan desa secara berkelanjutan.

REFERENSI

Adi, A. N., Thoyib, A., Fithriana, N., & Ilham, B. (2023). *Kepuasan kerja*. Universitas Brawijaya Press.

Aulia, H. B., & Safrizal. (2023). *Buku referensi kepuasan kerja*. Eureka Media Aksara.

Fitriani, L., & Hendra, B. (2020). *Manajemen SDM sektor publik*. Salemba Empat.

Indrasari, M. (2021). *Kepuasan kerja dan kinerja karyawan*. Unitomo Press.

Kartika, D. (2023). *Perilaku organisasi dan kepuasan kerja*. Graha Ilmu.

Lestari, D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Limbangan Kecamatan Kersana. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*.

Marlina, R. (2022). *Psikologi industri dan organisasi: Teori dan aplikasi*. Pustaka Mitra Jaya.

Nuraini, S. (2021). *Analisis kepuasan kerja pegawai kantor desa dalam perspektif pelayanan publik* [Skripsi, Universitas Negeri Medan].

Nurhaliza, S. (2022). *Motivasi dan kepuasan kerja pegawai*. Deepublish.

Novianti, R., & Rahayu, D. (2023). *Kepuasan kerja dalam perspektif organisasi*. Prenada Media.

Pratama, R. (2023). *Manajemen kinerja dan kepuasan kerja*. Andi.

Rahayu, N. L. P. S. (2023). Kepuasan kerja pegawai pada Kantor Desa Angantaka Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.

Ruki, M. N. (2024). *Faktor-faktor kunci dalam kepuasan kerja dan kinerja pegawai*. Deepublish.

Said, L. R. (2021). *Analisis dan indikator kepuasan kerja*. ULM Press.

Saputra, A. (2021). *Kepemimpinan dan kepuasan kerja*. Rajawali Pers.

Yuniarti, D., & Sari, M. (2021). *Manajemen sumber daya manusia dalam organisasi modern*. Eureka Media Aksara.