ABSTRAK

Yumima Amanda Frans. "Efektivitas Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Naikoten 1 Kota Kupang". Dibimbing oleh Dra. Jeni J Therik. M.Si dan David W. Rihi. S.Sos., M.AP.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas kinerja pegawai kantor kelurahan naikoten 1, dengan menggunakan teori Robbins (2006) yang meliputi lima indikator, yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, optimalisasi sumber daya organisasi, dan kemandirian. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Informan penelitian terdiri atas Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi, serta masyarakat penerima layanan yang dipilih secara purposive. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pegawai Kantor Kelurahan Naikoten 1 secara umum telah berjalan cukup efektif, namun belum sepenuhnya optimal. Pada aspek kualitas, pegawai memiliki kemampuan kerja yang memadai dan mampu menghasilkan pelayanan yang sesuai prosedur, meskipun masih ditemukan kekurangan dalam komunikasi pelayanan dan ketelitian administrasi. Pada aspek kuantitas, meskipun seluruh pelayanan dapat dilaksanakan sesuai tugas, produktivitas kerja masih belum optimal akibat pembagian beban kerja yang belum merata, adanya tugas di luar tupoksi, serta keterbatasan sarana pendukung. Pada aspek ketepatan waktu, sebagian besar pelayanan telah diselesaikan sesuai standar operasional, namun proses pelayanan sering mengalami keterlambatan apabila pejabat yang berwenang tidak berada di kantor atau dokumen masyarakat belum lengkap. Pada aspek optimalisasi sumber daya organisasi, tenaga, anggaran, dan teknologi telah dimanfaatkan dengan baik, tetapi penggunaan sistem pelayanan berbasis digital belum optimal karena keterbatasan pemahaman masyarakat dan sarana pendukung. Sementara itu, pada aspek kemandirian, pegawai mampu melaksanakan tugas serta mengambil keputusan sesuai kewenangan dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan.

Kata kunci: efektivitas kinerja, pegawai kelurahan, kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, optimalisasi sumber daya organisasi, kemandirian

ABSTRACT

Yumima Amanda Frans. "Effectiveness of Employee Performance at the Naikoten 1 Urban Village Office, Kupang City." Supervised by Dra Jeni J Therik, M.Si and David W. Rihi, S.Sos., M.AP.

The purpose of this study was to identify and analyze the effectiveness of employee performance at the Naikoten 1 Urban Village Office using Robbins' (2006) theory, which consists of five indicators: quality, quantity, timeliness, optimization of organizational resources, and independence. This study employed a qualitative approach with a descriptive research design. The research informants consisted of the Head of the Urban Village, the Urban Village Secretary, Section Heads, and community members receiving public services, who were selected through purposive sampling. Data were collected through observation, interviews, and documentation, and were analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing. The results of the study indicate that the effectiveness of employee performance at the Naikoten 1 Urban Village Office has generally been quite effective, although it has not yet been fully optimized. In terms of quality, employees possess adequate work competence and are able to provide services in accordance with established procedures, although shortcomings remain in service communication and administrative accuracy. In terms of quantity, although all public services are carried out according to assigned duties, employee productivity has not yet been fully optimized due to uneven workload distribution, the assignment of tasks beyond employees' primary duties and functions, and limited supporting facilities. Regarding timeliness, most services are completed in accordance with standard operating procedures; however, delays still occur when authorized officials are absent or when citizens submit incomplete documents. In terms of the optimization of organizational resources, human resources, budget, and technology have been utilized effectively; however, the implementation of digital-based public services has not yet been fully optimized due to limited public understanding and inadequate supporting facilities. Meanwhile, in terms of independence, employees are capable of performing their duties, making decisions within their authority, and taking responsibility for the tasks assigned to them.

Keywords: employee performance effectiveness, urban village employees, quality, quantity, timeliness, optimization of organizational resources, independence.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia telah menetapkan tujuan untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang akan melindungi seluruh bangsa indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia, meningkatkan kesejahteraan umum, meningkatkan kehidupan bangsa dan berkontribusi pada ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Instansi pemerintah merupakan organisasi yang terdiri dari sekumpulan orang-orang dipilih berdasarkan prosedur tertentu guna melaksanakan tugas Negara. Kelancaran tugas umum pemerintahan sangat dipengaruhi oleh kesempurnaan pengabdian pegawai. Pegawai bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dalam rangka tujuan Negara untuk membentuk masyarakat yang adil dan makmur, seimbang, materil dan spiritualnya berdasarkan pancasila di seluruh wilayah Negara kesatuan Republik Indonesia.

Secara umum menurut Mardiasmo (2011) pegawai adalah orang pribadi yang bekerja untuk pemberi kerja sebagai pegawai tetap, pegawai tidak tetap atau tenaga kerja lepas berdasarkan perjanjian kerja tertulis atau tidak tertulis, untuk melaksankan tugas dengan imbalan yang dibayarkan selama periode tertentu, penyelesaian pekerjaaan atau ketentuan lain yang ditetapkan pemberi kerja,

termasuk orang pribadi yang melakukan pekerjaan dalam jabatan negeri atau badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah (Ummah, 2019).

Dalam Undang-Undang Nomor 20 tahun 2023 Pasal 1, Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Untuk memberikan layanan yang efektif, efesien dan berkualitas kepada masyarakat. Dalam Pasal 3, Pegawai ASN mengimplementasi nilai dasar ASN yang terdiri atas, berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif. Dalam pasal 10, pegawai ASN berfungsi sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayanan publik dan, perekat dan pemersatu bangsa (Peraturan UU, 2023).

Guna mewujudkan pegawai sebagai bagian dari reformasi birokrasi perlu ditetapkan pegawai yang wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya. Instansi pemerintah dalam menjalankan kegiatannya baik yang bersifat fungsional maupun administratif sangat membutuhkan dukungan dan kontribusi yang besar terutama dengan sumber daya pegawai. Prawirisentono (1999) menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Efektivitas kinerja pegawai merujuk pada sejauh mana pegawai mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara tepat waktu, berkualitas, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan organisasi (Pasalong, 2023).

Untuk meningkatkan kinerja dan professional, pengembangan kualitas sumber daya pegawai menjadi sangat perlu dilakukan secara sistematis, terarah dan kesinambungan. Sasaran dari pengembangan kualitas dari sumber daya pegawai adalah untuk meningkatkan kinerja operasional pegawai dalam melaksankan tugas-tugas pemerintah.

Kualitas sumber daya manusia dapat dinilai dari pengetahuan, keterampilan dan kemampuan seseorang yang dapat digunakan untuk menghasilkan layanan profesional. Pengembangan kualitas sumber daya pegawai bertujuan untuk meningkatkan kinerja operasional pegawai saat melaksankan tugas-tugas pemerintahan. Selain itu kualitas sumber daya pegawai yang tinggi akan menghasilkan komitmen yang kuat untuk menyelesaikan tugas rutin sesuai dengan tanggung jawab mereka masing-masing dengan lebih efesien, efektif dan produktif (Parianti, 2022).

Hal ini sejalan dengan konsep efektivitas yang dikemukakan Robbins (2006) efektivitas mengacu pada sejauh mana pegawai mampu mencapai hasil kerja yang diharapkan secara optimal baik dari segi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, tingkat optimalisasi sumber daya organisasi dan kemandirian. Selain itu efektivitas yang dikemukakan oleh Beni (2016: 69) merupakan hubungan antara hasil yang dicapai dan tujuan yang ingin dicapai atau bisa juga diartikan sebagai ukuran seberapa baik kinerja, kebijakan dan prosedur dari sebuah organisasi. Efektivitas juga berkaitan dengan tingkat keberhasilan suatu kegiatan di sektor publik, sehingga sebuah aktivitas dinyatakan efektif jika kegiatan tersebut memiliki

dampak besar terhadap kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi target yang telah ditentukan (Aryadi, 2020).

Menurut undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 tentang pemerintahan daerah, pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat dengan menurut asas otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu, untuk melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan di perkotaan dalam pasal 229 kelurahan dibentuk dengan perdah kabupaten/kota berpedoman pada peraturan pemerintah, yang dipimpin oleh lurah selaku perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat. Jadi Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kota dibawah Camat yang menerima pelimpahan sebagian kewenangan pemerintah dari camat (UU Pemerintahan, 2014).

Unit organisasi pemerintah daerah salah satunya adalah pemerintah Kelurahan, pemerintah Kelurahan memiliki posisi strategis karena berada digaris depan yang berhadapan langsung dengan masyarakat yang memiliki berbagai latar belakang dengan kebutuhan dan tuntutan. Dalam sistem otonomi daerah Indonesia Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di bawah kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus Pegawai Negeri Sipil dan bertanggung jawab atas wilayah yang lebih kecil.

Tugas dari Kantor Kelurahan Naikoten 1 yaitu: 1, berkontribusi kepada masyarakat lokal untuk memenuhi berbagai kebutuhan pengelolaan kependudukan, diantaranya adalah izin-izin seperti pekerjaan umum, izin umum kecamatan, izin pendidikan, izin kesehatan penduduk kecamatan, izin perumahan, tata ruang, transportasi, lingkungan hidup, pertanahan yang menjadi kewenangan daerah, pemberdayaan perempuan. 2, pelayanan meliputi pengurusan surat izin tinggal, pengurusan NPWP, surat akta, surat pindah, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha, surat pernyataan kemiskinan, surat keterangan tinggal sementara dan masih banyak pelayanan lainnya. 3, perizinan umum seperti izin toko obat, izin usaha umum, izin mendirikan bangunan, izin pengukuran tanah, izin pendaftaran usaha, dan pendataan kependudukan.

SOP pegawai Kantor Kelurahan Naikoten 1 terdiri dari:

1. Kehadiran dan disiplin kerja
    a. Jam kerja : Senin-Kamis: 7:30-16:00 Wita, Jumat 7:30-16.30 Wita
    b. Absensi
    c. Ketentuan disiplin
2. Proses pelayanan administrasi masyarakat
    a. Pelayanan meliputi: 1, diantaranya adalah izin-izin seperti pekerjaan umum, izin umum kecamatan, izin pendidikan, izin kesehatan penduduk kecamatan, izin perumahan, tata ruang, transportasi, lingkungan hidup, pertanahan yang menjadi kewenangan daerah, pemberdayaan perempuan. 2, pelayanan meliputi pengurusan surat izin tinggal, pengurusan NPWP, surat akta, surat pindah, surat

keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha, surat pernyataan kemiskinan, surat keterangan tinggal sementara dan masih banyak pelayanan lainnya. 3, perizinan umum seperti izin toko obat, izin usaha umum, izin mendirikan bangunan, izin pengukuran tanah, izin pendaftaran usaha, dan pendataan kependudukan.

b. Tahapan SOP Pelayanan dimulai dari, pemohon ke ketua Rt/Rw, ketua Rt/Rw membuat pengantar atas permintaan pemohon, pemohon pengantar dan persyaratan kepada staf kelurahan, staf kelurahan meneliti berkas kemudian mengetik surat keterangan yang dibutuhkan, surat keterangan diteliti dan diparaf oleh sekretaris lurah kepala seksi, lurah meneliti dan menanda tangani surat keterangan tersebut dan dikembalikan ke staf dan yang terakhir staf membubuhkan cap dan menyerahkan surat keterangan tersebut kepada pemohon.

c. Standar waktu pelayanan

3. SOP Pegawai kantor
    a. Lurah
    b. Sekretaris Lurah
    c. Seksi Pemerintahan dan Trantib Umum
    d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan
    e. Seksi Pelayanan Masyarakat Kelurahan
4. Administrasi dan Arsip
5. Pelaporan dan Evaluasi Kinerja

6. Etika dan Pelayanan Publik
7. lingkungan kerja dan fasilitas
8. penilaian dan penghargaan kinerja

Pemerintah Kelurahan Naikoten 1 dan aparatnya bertanggung jawab untuk menyelenggarakan aktivitas pemerintahan pembangunan dan kemasyarakatan serta menjaga ketentraman dan ketertiban di wilayah kekuasaannya. Keberadaan aparat yang juga menangani tugas administrasi sangat penting karena mereka mengetahui secara langsung semua kondisi dan masalah dalam masyarakat. Perasaan puas yang dirasakan masyarakat mencerminkan bahwa pegawai sudah menunjukkan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan dan kepedulian terhadap lembaga atau instansi serta bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan yang nantinya membawah dampak positif terhadap lembaga atau instansi. Untuk mendukung pelaksanaan tugas diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kualitas kerja yang baik serta juga mempunyai etos kerja tinggi, wawasan kerja kedepan dan pola pikir yang mandiri dalam rangka pelaksanaan tugas (Nurmani, 2021).

Secara umum, target kinerja Kantor Kelurahan Naikoten 1 sudah baik, hal ini tercermin dari tercapainya sebagian besar indikator kinerja, terlihat dari terlaksananya program dan kegiatan sesuai dengan rencana kerja yang telah ditetapkan. Dokumen perencanaan dan pelaporan menunjukkan bahwa kegiatan kelurahan secara umum memenuhi target output yang telah ditetapkan.

Pencapaian belum sepenuhnya mencerminkan kondisi ideal. Dilihat dari kondisi pendidikan formal aparatur serta menjadi salah satu indikator yang dapat

menggambarkan kapasitas dasar dan potensi pengembangan pegawai. Data mengenai tingkat pendidikan pegawai di Kantor Kelurahan Naikoten 1 berikut ini memberikan gambaran umum mengenai struktur kompotensi sumber daya manusia yang tersedia. Selain itu terkait jumlah pegawai, pembagian jabatan serta jumlah masyarakat yang dilayani juga menjadi faktor penting dalam menilai keseimbangan antara kapasitas aparatur dan beban pelayanan publik di wilayah Kelurahan Naikoten 1.

Tabel 1.1

Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Kelurahan Naikoten 1 Kota Kupang

No	Jabatan	Jumlah Pegawai	Tingkat Pendidikan
1	Lurah	1	S1
Sekretariat			
2	Sekretaris	1	S1
3	Staf Sekretariat	1	S1
4	Staf Sekretariat	1	SMA
5	Analis	1	S1
6	Pengadministrasi umum	1	SMA
Seksi Pemerintahan dan Trantib Umum			
7	Kepala Seksi	1	S1
8	Staf Pem dan Trantib	1	SMA
9	Staf Pem dan Trantib	1	SMA
Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan			
10	Kepala Seksi	1	SMA
11	Staf PMK	1	SMA
12	Staf PMK	1	SMA
Seksi Pelayanan Masyarakat Kelurahan			
13	Kepala Seksi	1	S1
14	Staf Pelmas	1	SMA
15	Staf Pelmas	1	SMA

Sumber: Kantor Kelurahan Naikoten 1, Kecamatan Kota Raja, 2025

Kantor Kelurahan Naikoten 1 memiliki jumlah pegawai sebanyak 15 pegawai yang terdiri dari 1 Pimpinan , 5 pegawai di bagian sekretariat, 3 pegawai dibagian seksi pemerintahan dan trantib umum, 3 pegawai dibagian seksi pemberdayaan masyarakat kelurahan dan 3 pegawai dibagian seksi pelayanan masyarakat kelurahan. Dengan rata-rata tingkat pendidikan 6 pegawai SI dan 9 pegawainya SMA. Selain itu, wilayah Kelurahan Naikoten 1 juga memiliki jumlah penduduk sekitar 11.826 jiwa (Kelurahan, 2025).

Perbandingan antara jumlah pegawai dan jumlah penduduk sangat berbanding jauh, rasio ini menunjukkan beban pelayanan yang relatif tinggi, mengingat kelurahan merupakan unit pemerintahan terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan menangani berbagai jenis pelayanan, namun dalam praktik pelayanan pemerintahan kelurahan tidak seluruh penduduk datang dilayani secara bersamaan setiap hari. Pelayanan tergantung pada kebutuhan masyarakat. Tetapi walaupun begitu kebutuhan pelayanan masyarakat bersifat dinamis dan tidak dapat diprediksi secara pasti. Kondisi ini menuntut kesiapan aparatur kelurahan dalam jumlah dan kompetensi yang memadai agar pelayanan tetap berjalan efektif dan kondisi seperti ini juga akan menimbulkan kurang efektifnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dapat dilihat bahwa berdasarkan hasil observasi yang terdapat pada Kantor Kelurahan Naikoten 1 yaitu masalah kinerja berikut adalah pelayanan kepada masyarakat, seperti:

1. Dalam komunikasi yang terjadi antar pegawai dan juga masyarakat seringkali masih terdapat kendala seperti dalam pengurusan surat-surat yang disebabkan oleh kurang ramahnya pegawai dalam memberikan layanan di bidang pelayanan administrasi.
2. Adapun pelayanan kepada dan dirasakan masyarakat di Kantor Kelurahan Naikoten 1, seperti pengurusan surat keterangan seperti surat keterangan tidak mampu, pengurusan surat izin tinggal, pengurusan NPWP, surat akta, surat keterangan pindah, surat ahli waris, surat keterangan kematian, surat keterangan kelahiran, surat pengantar keterangan skck, surat keterangan usaha, surat keterangan imb, surat pernyataan kemiskinan, surat keterangan tinggal sementara, dan surat keterangan lainnya yang perlu ditandatangani di Kantor Kelurahan menjadi lambat karena jika Lurah tidak berada ditempat maka masyarakat harus menunggu berjam-jam bahkan tertunda sampai hari lainnya.
3. Info tentang kelengkapan berkas yang kurang jelas. Dimana para pegawai dalam memberikan layanan penyelesaian pekerjaan belum bisa dilakukan dengan cepat sebagaimana mestinya hal ini terjadi karena masyarakat terkadang tidak lengkap dalam memberikan syarat-syarat kelengkapan berkas dalam setiap pengurusan surat-surat.
4. Selain itu, kinerja aparatur Kantor Kelurahan Naikoten 1 dalam menyediakan layanan, contohnya penerapan sistem online dalam pelayanan publik, meskipun ada webside, hal ini belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena banyak masyarakat yang belum memahami sepenuhnya

mekanisme pelayanan dalam penggunaanya. Hal ini menyebabkan sebagian besar masyarakat tetap mengandalkan layanan langsung yang rentan akan kendala administrasi dan proses manual yang lambat. Sistem pelayanan yang diberikan membuat masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan dari pegawai berkaitan dengan prosedur birokrasi yang menyebabkan lambannya pelayanan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **"Efektivitas Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Naikoten 1 Kota Kupang"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas kinerja pegawai Kantor Kelurahan Naikoten 1 Kota Kupang.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas kinerja pegawai Kantor Kelurahan Naikoten 1 Kota Kupang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dibidang administrasi negara khususnya dalam teori efektivitas dan kinerja pegawai dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang menggunakan

konsep dan dasar penelitian yang sama, memberikan kontribusi pemikiran terhadap berbagai pihak terkait, menambah ilmu dan menjadi pijakan untuk peneliti penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini memungkinkan untuk mengidentifikasi dan mengatasi hambatan atau permasalahan yang memengaruhi efektivitas kinerja pegawai. Sejauh mana tugas dapat dilakukan dengan baik dan selesai tepat waktu, muncul dari layanan yang efesien dapat diberikan oleh organisasi yang memiliki sumber daya yang efektif. Penelitian mengenai efektivitas kinerja pegawai juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan dan program peningkatan kinerja aparatur pemerintah daerah di tingkat Kelurahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai efektivitas kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Naikoten 1 Kota Kupang tentunya bertumpu pada banyak referensi dari penelitian-penelitian sebelumnya. Peneliti menggunakan beberapa sumber penelitian terdahulu dimana peneliti mengidentifikasi berbagai jurnal sebagai referensi dan bahan dan bahan dasar untuk menunjang penelitian.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti Dan Judul Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Laras Ayu Savitri (2021) Efektivitas kerja pegawai kantor kelurahan Batu IX kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang	Hasil penelitian menunjukan bahwa efektivitas kerja pada kantor lurah Batu XI masih belum efektif, dimana masih ada permasalahan yang terjadi dalam menyelesaikan pekerjaan baik itu di bidang pelayanan,	Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, karena sama-sama mengunakan penelitian metode kualitatif	Laras Ayu Savitri (2021) menggunakan tiga aspek untuk mengukur efektivitas kerja pegawai kantor yaitu, kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja dan kepuasan kerja. Sedangkan teori yang akan digunakan oleh penulis untuk mengukur

		pembangunan dan penyelenggaraan ketertiban umum kemudian dan segi sarana dan prasarana. Akan tetapi pegawai kantor kelurahan Batu XI masih dapat mengatasi masalah yang terjadi.		efektivitas kinerja pegawai yaitu teori Robbins yang terdiri dari kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, optimalisasi sumber daya organisasi dan kemandirian.
2	Eka Wahyu Hidayat & Sarnita Nafilah Payapo (2023) Efektivitas kerja pegawai di kelurahan Semper Timur Kecamatan Cilingsing Jakarta Utara	Hasil penelitian menunjukan bahwa kinerja pegawai kantor kelurahan Semper Timur sangat efektif, hal tersebut didasarkan pada hasil penelitian atau tanggapan respon dengan nilai rata-rata sebesar 4, 29 menggambarkan bahwa kinerja pegawai sangat baik karena berada	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti mengenai efektivitas kerja pegawai/organisasi di Kelurahan	Eka Wahyu Hadiyat &Sarnita Nafilah Payapo (2023) menggunakan tiga aspek untuk mengukur faktor utama yang mempengaruhi kinerja individu yaitu, kemampuan, upaya dan dukungan. Sedangkan teori yang akan digunakan oleh penulis untuk mengukur efektivitas kinerja pegawai, yaitu teori Robbins

		pada interval 4, 20-5,00.		yang terdiri dari kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, optimalisasi sumber daya organisasi dan kemandirian.
3	Andi Parrianti (2022) Efektivitas kinerja pegawai pada kantor kelurahan Tammua Kecamatan Tallo Kota Makassar	Hasil penelitian menunjukan bahwa dapat dilihat dari aspek kedisiplinan, kerjasama, tanggung jawab, prestasi dan kreativitas secara umum sudah dapat dikatakan efektif dan maksimal dalam melaksanaka n rencana kerja karena tujuan dari kantor kelurahan Tammua kecamatan Tallo kota Makassar tentang memperbaiki pelayanan, dan memberikan layanan prima.	Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, karena sama-sama menggunakan penelitian metode kualitatif	Andi Parrianti (2022) menggunakan lima aspek untuk mengukur Efektivitas kinerja pegawai yaitu, aspek kedisiplinan, aspek kerja sama, aspek tanggung jawab dan aspek kreativitas. Sedangkan teori yang akan digunakan oleh penulis untuk mengukur efektivitas kinerja pegawai yaitu teori Robbins yang terdiri dari kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, optimalisasi sumber daya organisasi dan kemandirian.

4	Achmad Afri & Fauzi Rahman (2022) Efektivitas pelakasanaan tugas aparatur birokrasi dalam pelayanan publik di kelurahan Samuda Kota kecamatan Menyata Hilir Selatan kabupaten Kota Waringin Timur	Hasil penelitian menunjukan bahwa efektivitas dalam menyelesaikan tugas aparatur birokrasi berada pada kategori efektif, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya karena jawaban/tanggapan informan menjelaskan baik atas segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi di kantor kelurahan Samuda Kota.	Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, karena sama-sama menggunakan penelitian metode kualitatif.	Achmad Afri &Fauzi Rahman (2022) menggunakan dua aspek untuk mengukur efektivitas pelaksanaan tugas aparatur birokrasi yaitu, kualitas kerja dan kuantitas kerja. Sedangkan teori yang akan digunakan oleh penulis untuk mengukur efektivitas kinerja pegawai yaitu teori dari Robbins yang terdiri dari kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, optimalisasi sumber daya organisasi dan kemandirian.
5	Bestari Ayuning, Tinda Irawati, Arlan Siddha (2025) Efektivitas kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor kelurahan	Hasil penelitian menunjukan bahwa kinerja aparatur sipil Negara dalam meningkatkan pelayanan publik pada seksi pemerintahan	Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, karena sama-sama menggunakan penelitian	Bestari Ayuning, Tinda Irawati, Arlan Siddha (2025) menggunakan tiga aspek untuk mengukur efektivitas kinerja aparatur sipil

	Cipageran Kota Cimahi	di kantor kelurahan Cipageran pada kepengurusan KTP-EL dan KK sudah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa sub indikator yang belum berjalan dengan baik.	metode kualitatif.	Negara di seksi pemerintahan yaitu, kuantitas kerja, kualitas kerja dan pemanfaatan waktu. Sedangkan teori yang digunakan oleh penulis untuk mengukur efektivitas kinerja pegawai yaitu teori Robbins, terdapat penambahan pengukuran adalah kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, optimalisasi sumber daya organisasi dan kemandirian.

2.2 Konsep Efektivitas

2.2.1 Efektivitas

Menurut Beni (2016:69) efektivitas merupakan hubungan antara hasil yang dicapai dan tujuan yang ingin dicapai atau bisa juga diartikan sebagai ukuran seberapa baik kinerja, kebijakan dan prosedur dari sebuah organisasi. Efektivitas juga berkaitan dengan tingkat keberhasilan suatu kegiatan di sektor publik, sehingga sebuah aktivitas dinyatakan efektif jika kegiatan tersebut

memiliki dampak besar terhadap kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi target yang telah ditentukan.

Mardiasmo (2017:134) menyatakan bahwa efektivitas adalah ukuran dari keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Jika sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dapat dianggap berfungsi dengan baik. Indikator efektivitas menunjukkan sejauh mana hasil (outcome) dari keluaran (output) program berkontribusi dalam mencapai tujuan program. Semakin besar pengaruh output yang dihasilkan terhadap pencapaian target yang telah ditetapkan, maka semakin efektif pula kerja dari suatu unit organisasi (Aryadi, 2020).

Efektivitas kerja pegawai dalam organisasi merupakan sikap atau kondisi umum seseorang yang positif terhadap kehidupan organisasionalnya. Efektivitas kerja diperlukan untuk mewujudkan tercapainya sasaran dan tujuan yang dikehendaki organisasi. Menurut Hasibuan (2011), efektivitas kerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan, seperti kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan serta kualitas kerja yang baik.

Menurut Robbins (2006) efektivitas kerja mengacu pada sejauh mana pegawai mampu mencapai hasil kerja yang diharapkan secara optimal baik dari segi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, tingkat optimalisasi sumber daya organisasi dan kemandirian. Efektivitas disini berarti kemampuan pegawai

untuk menyelesaikan tugas sesuai tujuan organisasi dengan penggunaan sumber daya yang efesien dan hasil yang memuaskan.

Pentingnya peranan penggunaan efektivitas menurut Robbins (2006), yaitu:

1. Dengan efektivitas kerja pegawai dapat memastikan pemahaman para pelaksana kerja dalam menyelesaikan tugasnya, guna pencapaian kerja yang lebih efektif dan efesien
2. Mempermudah segala pencapaian tugas sesuai rencana kerja yang disepakati dan ditetapkan sebelumnya
3. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kerja pegawai dan membandingkan dengan rencana kerja serta melakukan tindakan kerja yang lebih baik dan tepat dalam efesiensi kerja
4. Menjadi alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam rangka upaya memperbaiki kinerja dalam organisasi (Tandaju et al., 2025).

2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Organisasi publik dipelajari dapat secara menyeluruh dari tiga sudut pandang yang, individu, kelompok dan organisasi. Tujuannya bahwa pengukuran efektivitas individu yang harus menekankan pada seberapa baik pegawai melakukan tugas mereka di unit tertentu. Selanjutnya kontribusi secara sinergis dari setiap anggota dalam organisasi pada unit kerja tertentu disebut efektivitas organisasi, yang merupakan kontribusi dari setiap unit atau bagian organisasi secara keseluruhan. Berdasarkan pandangan ini dapat dikatakan bahwa efektivitas suatu organisasi

dalam mencapai tujuan atau sasarannya atau dalam melaksanakan program dan kegiatan tertentu sudah cukup.

Richard M. Steers (2017:86) mengidentifikasi sejumlah faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas kinerja, yaitu:

1. Struktur Organisasi

   Kinerja pegawai bergantung pada karakteristik organisasi, karena mencerminkan arah yang harus diikuti oleh pegawai dalam melaksanakan tugas mereka. Struktur organisasi menentukan pola interaksi dan perilaku yang terkait dengan tugas, dan ini menjadi dasar bagi efektivitas kerja.

2. Faktor Lingkungan

   Hal ini meliputi elemen fisik di dalam organisasi seperti peralatan, fasilitas, interaksi antar pegawai dan lingkungan kerja secara menyeluruh. Keadaan ini senantiasa mengalami perubahan dan cenderung tidak tetap karena adanya proses yang terus bergerak dan berkembang.

3. Kemampuan dan Kualitas Pegawai

   Faktor ini adalah elemen yang memiliki dampak paling besar terhadap kinerja yang efektif. Meskipun infrastruktur dan prosedur kerja dapat berjalan optimal, tanpa kehadiran sumber daya manusia yang berkualitas, semua itu tidak akan memberikan makna atau dampak yang signifikan.

4. Kebijakan dan Prakter Manajemen

   Praktek manajemen melibatkan pengembangan strategi dan taktik yang bertujuan mengelola seluruh aspek dalam suatu organisasi. Hal ini penting untuk mempertimbangkan kebutuhan individu sebagai anggota organisasi

yang memiliki perbedaan, dari pada hanya memfokuskan perhatian pada strategi dan mekanisme kerja semata. Ini termasuk menetapkan tujuan strategis, mengelola alokasi dan pemanfaatan sumber daya, menciptakan lingkungan yang mendukung kinerja tinggi, memperkuat komunikasi, mempraktikkan kepemimpinan yang efektif, mengambil keputusan dengan bijak, serta mengadaptasi perubahan dan mendorong inovasi didalam organisasi (Joyontono, Subarno, Puspitasari, Handayani, Izmi, Tiara S, Ghozali, Karlina, Fitranata N, 1967).

2.2.3 Ukuran Efektivitas

Pengukuran efektivitas dapat dilakukan dengan melihat hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Efektivitas dapat diukur melalui berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan-tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dapat dikatakan telah berjalan dengan efektif. Menurut Sedarmayanti (2009:60) Ada beberapa indikator dalam pencapaian efektivitas:

1. Input

   Input merupakan dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil.

2. Proses

   Proses menunjukkan bagaimana proses pengembangan suatu hal dapat mempengaruhi hasil, yang menunjukan efektivitas.

3. Output

Output berupa kuantitas atau bentuk fisik dari kerja kelompok atau organisasi. Output yang dimaksud dapat dilihat dari perbandingan antar masukan (input) dan keluaran, usaha dan hasil, presentase pencapaian program kerja dan sebagainya.

4. Produktivitas

   Produktivitas adalah bagaimana menghasilkan atau meningkatkan hasil barang dan jasa setinggi mungkin dengan memanfaatkan sumber daya secara efesien, produktivitas berpengaruh pada efektivitas yang berorientasi pada keluaran atau hasil (Collins et al., 2021).

2.3 Konsep Kinerja

2.3.1 Kinerja

Kinerja adalah ukuran yang mencakup kedua aspek efesiensi yaitu rasio dari keluaran efektif terhadap masukan yang diperlukan untuk mencapai tujuan (Robbins, 1996:24). Smith (dalam Mulyas 2006:136) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses. Dalam hal ini kinerja berkaitan dengan perilaku, hasil dan efektivitas organisasi. Perilaku mengacu pada aktivitas yang dilakukan, sedangkan hasil dan efektivitas berkaitan dengan proses atau langkah-langkah yang ditempuh oleh organisasi dalam pencapaian tujuan. Ini berarti kinerja merupakan kombinasi antara kemampuan dan usaha yang tinggi dalam melaksanakan setiap kegiatannya.

Menurut Handoko (2009:135) sesungguhnya semua organisasi atau perusahaan memiliki sarana-sarana formal dan informal untuk menilai kinerja pegawainya. Penilaian kinerja atau prestasi kerja adalah proses suatu organisasi mengevaluasi

atau menilai prestasi kerja pegawai. Kegiatan ini dapat mempengaruhi keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para pegawai tentang pelaksanaan kerja mereka.

Menurut Vroom (dalam As'ad, 2003:48) tingkat sejauh mana keberhasilan seseorang di dalam melaksanakan tugas pekerjaannya disebut *"level of performance"*. Biasanya orang yang mempunyai *"level of performance"* tinggi, disebut sebagai orang produktif dan sebaliknya orang yang mempunyai *"level of performance"* rendah (tidak mencapai standar) disebut sebagai orang yang tidak produktif.

Dengan demikian, kinerja dapat didefinisikan sebagai produk atau output dari suatu proses. Dalam hal ini kinerja dikaitkan dengan perilaku, hasil dan efektivitas organisasi. Perilaku mengacu pada aktivitas yang dilakukan, sedangkan hasil dan efektivitas berkaitan dengan proses atau langkah-langkah yang diambil organisasi untuk mencapai tujuan. Ini menunjukkan bahwa kinerja adalah kombinasi upaya dan kemampuan untuk menghasilkan hasil. Oleh karena itu, untuk berhasil dalam pekerjaannya, seseorang harus memiliki kemauan, kemampuan dan usaha yang tinggi untuk melakukan semua tugasnya.

2.3.2 Penilaian Kinerja Pegawai

Penilaian kinerja adalah proses evaluasi hasil kerja dari pekerjaan yang telah dilakukan. Tujuan penilaian kinerja adalah untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kemampuan seseorang atau organisasi dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Penilaian kinerja pegawai didasarkan pada penilaian dan kemampuan dari pegawai yang bersangkutan dengan menilai faktor-faktor kemampuan, disiplin dan kreativitas. (Suwindia, 2021)

Menurut undang-undang Nomor 30 Tahun 2019 tentang penilaian kinerja pegawai negeri sipil pasal 2 dimana penilaian kinerja PNS bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan pada sistem prestasi dan sistem karier, dalam pasal 3, penilaian kinerja PNS sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan tingkat unit atau organisasi, dengan memperhatikan target, capaian hasil, dan manfaat yang dicapai serta perilaku PNS, dalam pasal 4 penilaian kinerja PNS dilakukan berdasarkan prinsip: objektif, terukur, akuntabel, partisipatif dan transparan (Peraturan, 1945).

2.3.3 Indikator Penilaian Kinerja Pegawai

Robbins (2006) memuat beberapa indikator untuk mengukur efektivitas kinerja pegawai, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas, pengukuran kualitas kinerja dilihat dari prespektif pegawai mengenai mutu pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai. Kualitas kerja mencerminkan seberapa baik buruknya hasil yang dicapai pegawai dalam menyelesaikan tugas serta kemampuan dan keterampilannya dalam melaksankan pekerjaan yang diamanahkan.

2. Kuantitas yang dimaksud adalah jumlah yang dihasilkan diungkapkan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang telah diselesaikan. Kuantitas adalah ukuran jumlah hasil kerja unit dan jumlah siklus aktivitas yang telah diselesaikan oleh pegawai, sehingga kinerja pegawai dapat dinilai berdasarkan jumlah (unit/siklus) tersebut.
3. Ketepatan waktu adalah seberapa banyak aktivitas yang diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan, dilihat dari prespektif koordinasi dengan hasil output dan memaksimalkan waktu yang ada untuk kegiatan lainnya. Kinerja pegawai juga bisa dinilai dari sejauh mana pegawai tepat waktu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya. Agar tidak menggangu tugas lainnya yang merupakan bagian dari pekerjaan karyawan itu.
4. Tingkat optimalisasi sumber daya organisasi (tenaga, anggaran, teknologi) yang bertujuan untuk meningkatkan hasil dari setiap unit dalam pemanfaatan sumber daya. Bahwa dalam penggunaan sumber daya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya berupa teknologi, modal, informasi yang tersedia di organisasi, dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin oleh pegawai.
5. Kemandirian adalah kemampuan individu untuk melaksanakan tugasnya tanpa memerlukan bantuan, arahan atau pengawasan. Peningkatan atau penurunan kinerja karyawan dapat diukur melalui kualitas dan kuantitas kerja, ketaatan waktu dalam bekerja di semua aspek, serta efektivitas dan kemandirian pegawai saat melaksanakan tugas (Tri Wahjoedi, S. t., 2023).

2.4 Pemerintahan Kelurahan

Berdasarkan peraturan pemerintahan Nomor 17 Tahun 2018 (PP 17/2018) dan Peraturan Manteri Dalam Negeri Nomor 130 Tahun 2018 (Permendagri 130/2018), Kelurahan adalah perangkat Kecamatan yang menjadi bagian wilayah dari Kecamatan. Disebut lebih lanjut kelurahan mempunyai tugas dan fungsi untuk menyelenggarakan pemerintahan yang dipimpin oleh lurah di wilayah Kelurahan. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Lurah dibantu oleh perangkat Kelurahan. Menurut marini (2016) menyatakan bahwa Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah selaku perangkat daerah kabupaten/kota yang berada dibawah Kecamatan dan bertanggung jawab langsung kepada Camat (Peraturan & Nomor, 2018).

Menurut peraturan pemerintahan Nomor 73 Tahun 2005 Kelurahan merupakan parangkat Kecamatan yang dibentuk untuk membantu atau melaksanakan sebagian tugas Camat, Kelurahan dipimpin oleh kepala Kelurahan yang disebut Lurah selaku perangkat Kecamatan dan bertanggung jawab kepada Camat (Peraturan, 2005).

Susunan organisasi kelurahan terdiri dari:

1. Lurah,
2. Sekretaris lurah,
3. Kelompok Pejabat Fungsional
4. Seksi pemerintahan dan trantib umum,
5. Seksi pemberdayaan masyarakat Kelurahan
6. Seksi pelayanan masyarakat Kelurahan

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam pasal 4, Lurah mempunyai tugas:

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan
2. Pemberdayaan masyarakat
3. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
4. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum dan
5. Pembinaan lembaga kemasyarakatan

Berdasarkan Paraturan Kota Kupang Nomor 08 Tahun 2008 tentang organisasi dan dan tata kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Kupang Lurah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota.

Untuk menyelenggarakan tugas yang dimaksud Kelurahan mempunyai fungsi:

1. Penggerak partisipasi masyarakat
2. Pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab dibidang pelayanan masyarakat
3. Pelaksanaan tugas yang menjadi tugasnya dibidang pemberdayaan masyarakat
4. Pelaksanaan tugas-tugas dalam rangka pembinaan ketentraman dan ketertiban
5. Pelaksanaan koordinasi instansional dan kemasyarakatan diwilayah kerjanya

6. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai bidang tugas dan kewenangannya dalam rangka kelencaran pelaksanaan tugas Kecamatan.

Serta tugas lainnya adalah mengagendakan dan mengarsipkan 22 surat masuk dan 13 surat keluar.

2.5 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2018) kerangka berpikir adalah sintesa dari berbagai teori dan hasil penelitian yang menunjukkan lingkup satu variabel atau lebih yang diteliti, perbandingan nilai satu variabel atau lebih pada sampel atau waktu yang berbeda, hubungan dua variabel atau lebih, perbandingan pengaruh antar variabel pada sampel yang berbeda dan bentuk hubungan struktural.

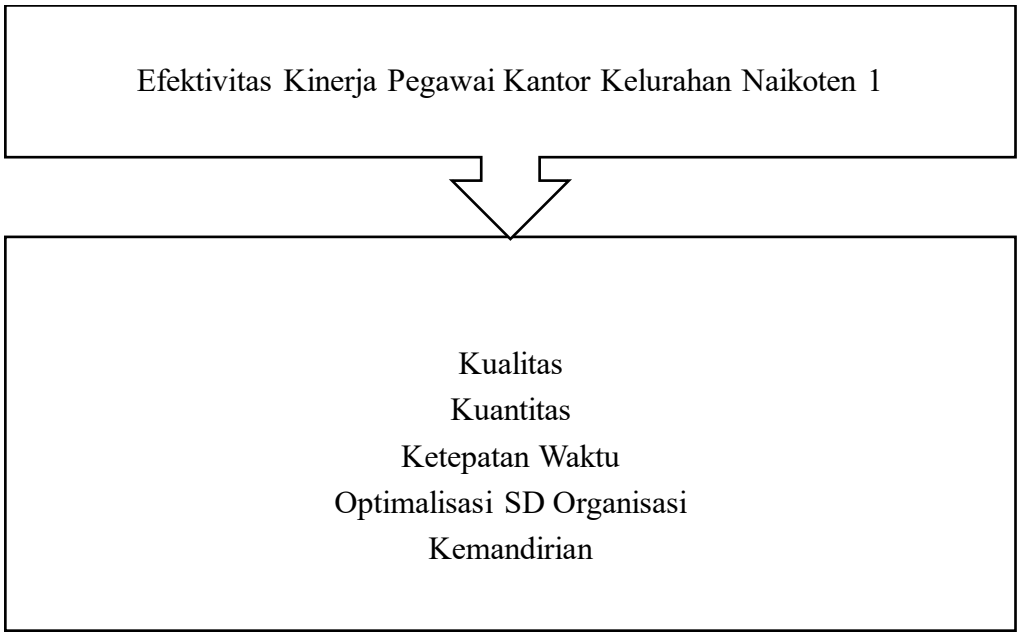
Penelitian ini, penulis mencoba untuk menganalisis kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Naikoten 1. Instansi pemerintah dalam menjalankan kegiatannya baik yang bersifat fungsional maupun administratif sangat membutuhkan kontribusi dan dukungan dari pegawai yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dalam rangka tujuan negara untuk membentuk masyarakat yang adil dan makmur.

Maka diperlukan penilaian seberapa efektivitaskah kinerja dari para pegawai yang secara langsung dapat menentukan pencapaian tujuan instansi, peningkatan kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, menurut Robbins (2006) terdapat lima indikator dalam penilaian kinerja yang menjadi pedoman untuk menilai seberapa efektivitas kinerja pegawai yaitu:

1. Kualitas, pengukuran kualitas kinerja dilihat dari prespektif pegawai mengenai mutu pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.
2. Kuantitas, yang dimaksud adalah jumlah yang dihasilkan diungkapkan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang telah diselesaikan.
3. Ketetapan waktu adalah seberapa banyak aktivitas yang diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan, dilihat dari prespektif koordinasi dengan hasil output dan memaksimalkan waktu yang ada untuk kegiatan lainnya.
4. Tingkat optimalisasi sumber daya organisasi (tenaga, anggaran, teknologi dan bahan baku) yang bertujuan untuk meningkatkan hasil dari setiap unit dalam pemanfaatan sumber daya.
5. Kemandirian adalah kemampuan individu untuk melaksanakan tugasnya tanpa memerlukan bantuan, arahan dan pengawasan.

Gambar 2.1

Bagan Kerangka Berpikir



Sumber: Robbins (2006)