

EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KELURAHAN HIKUN KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN TABALONG

Muhammad Ikhwan Saputra¹, Siti Raudah², Barkatullah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: ikhwansaputra03@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik yang efektif menjadi indikator penting keberhasilan pemerintah di tingkat kelurahan. Namun, di Kantor Kelurahan Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong masih terdapat permasalahan, antara lain rendahnya tanggung jawab sebagian pegawai, pembagian beban kerja yang belum merata, serta keterbatasan sarana pendukung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kinerja pegawai serta mengidentifikasi faktor yang mendukung maupun menghambat dalam pelaksanaan tugas pelayanan masyarakat. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap 12 informan yang dipilih menggunakan purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui tahapan kondensasi, penyajian, dan penarikan kesimpulan dengan pengujian keabsahan melalui triangulasi serta member check. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pegawai cukup baik ditinjau dari kejelasan tujuan, strategi kerja, serta pengawasan pimpinan. Kendala utama meliputi disiplin kerja yang rendah, pembagian tugas yang belum seimbang, dan sarana kerja yang terbatas. Faktor pendukung meliputi kerjasama tim, komunikasi internal yang baik, serta dukungan pimpinan. Kesimpulannya, peningkatan efektivitas kinerja dapat dicapai melalui penataan distribusi kerja, penguatan disiplin, penyediaan fasilitas memadai, serta pelatihan berkelanjutan.

Kata Kunci: Efektivitas, Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Effective public services are a key indicator of governance success at the village administrative level. However, the Hikun Sub-district Office in Tanjung, Tabalong Regency still faces challenges, including low employee responsibility, unequal workload distribution, and limited facilities. This study aims to examine the effectiveness of employee performance and identify supporting and inhibiting factors. The research employed a qualitative descriptive approach, with data collected through interviews, observations, and documentation involving 12 informants selected by purposive sampling. Data analysis included condensation, data display, and conclusion drawing, with validity ensured through triangulation. Findings indicate that employee performance is generally adequate, as seen in clear objectives, work strategies, and consistent leadership supervision. Main obstacles include low discipline, uneven task distribution, and limited facilities, while supporting factors consist of teamwork, effective communication, and leadership support. Improving performance effectiveness can be achieved through reorganizing workloads, enhancing discipline, providing adequate facilities, and implementing continuous training programs.

Keywords: effectiveness, employee performance, public service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintahan, khususnya pada tingkat kelurahan yang berfungsi sebagai garda terdepan dalam interaksi dengan masyarakat. Kantor kelurahan memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, koordinasi program pembangunan, serta penyampaian informasi kepada

masyarakat. Keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh struktur organisasi, tetapi juga oleh kinerja pegawai yang menjalankan fungsi pelayanan tersebut secara efektif dan efisien.

Di lapangan, kondisi yang terjadi kerap menunjukkan ketidaksesuaian antara harapan dan realita. Pada Kantor Kelurahan Hikun, pegawai kadang menunjukkan rendahnya tingkat tanggung jawab dalam menjalankan tugas, distribusi beban kerja antar pegawai belum merata, dan keterbatasan sarana serta prasarana masih memengaruhi kelancaran pelayanan. Ketiga faktor ini berdampak langsung pada efektivitas kerja, motivasi, serta koordinasi antarpegawai.

Kantor Kelurahan Hikun memberikan berbagai jenis layanan, seperti pengurusan berkas pernikahan, kependudukan, kematian, pertanahan, serta bantuan sosial. Dengan beragamnya jenis layanan yang diberikan, efektivitas kinerja pegawai menjadi faktor penting untuk menjamin pelayanan publik yang maksimal. Kondisi ini mendorong perlunya penelitian untuk mengevaluasi efektivitas kinerja pegawai serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya.

Penelitian terdahulu menunjukkan relevansi isu ini pada konteks pemerintahan tingkat bawah. Syifa Raini (2022) menemukan kinerja pegawai di Kantor Kepala Desa Bandar Khalipah efektif berdasarkan produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, dan pencarian sumber daya. Andi Parianti (2022) menyoroti efektivitas kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Tammua dengan lima aspek penilaian, namun keterbatasan sarana dan prasarana masih menjadi kendala. Muhammad Emil S. Nugraha (2020) menunjukkan pengaruh signifikan kinerja pegawai terhadap efektivitas organisasi di Kantor Kecamatan Dusun Selatan menggunakan analisis regresi sederhana. Perbedaan penelitian-penelitian tersebut terletak pada lokasi, waktu, metode, dan indikator pengukuran, namun sama-sama membahas efektivitas kinerja pegawai dan faktor pendukungnya.

Berdasarkan fenomena dan ulasan penelitian terdahulu, penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dalam pelayanan publik dan manfaat praktis bagi perbaikan kualitas layanan, evaluasi kinerja pegawai, dan pengambilan kebijakan yang lebih tepat di tingkat kelurahan. Penelitian ini diharapkan dapat memperjelas faktor yang memengaruhi efektivitas kinerja pegawai di kelurahan sehingga mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Hikun, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong, Provinsi Kalimantan Selatan, dengan alamat di Jalan Jenderal Basuki Rahmat RT. 08. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, yang menekankan pemahaman dan interpretasi mendalam terhadap fenomena sosial. Peneliti hadir langsung di lapangan untuk memperoleh

gambaran kontekstual mengenai kinerja pegawai dan faktor-faktor yang memengaruhinya, sesuai dengan prinsip pendekatan kualitatif yang dijelaskan oleh Moleong (2017). Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menemukan pola dan makna yang relevan.

Jenis penelitian yang diterapkan adalah deskriptif kualitatif, bertujuan memberikan gambaran sistematis, faktual, dan akurat mengenai efektivitas kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Hikun. Fokus penelitian mencakup disiplin kerja, pembagian beban kerja, dan ketersediaan sarana serta prasarana. Data yang digunakan terdiri dari data primer, diperoleh langsung dari informan melalui wawancara dan observasi, serta data sekunder berupa dokumen dan arsip resmi yang mendukung penelitian.

Informan dipilih menggunakan teknik convenience sampling, yakni individu yang mudah dijangkau dan memiliki pengalaman langsung terkait efektivitas kinerja pegawai. Informan penelitian meliputi Lurah, Sekretaris Kelurahan, Kepala Seksi, pegawai Kelurahan, dan masyarakat penerima layanan, sejumlah 12 orang. Selain itu, dokumen dan dokumentasi digunakan untuk mendukung validitas data melalui bukti tertulis dan arsip resmi terkait aktivitas pelayanan di kelurahan.

Analisis data dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan sesuai tahapan yang dijelaskan Sugiyono (2019) dan Miles & Huberman, meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Data dianalisis untuk menemukan pola, tema, dan hubungan antarvariabel yang relevan dengan penelitian. Validitas data dijaga melalui triangulasi teknik, perpanjangan keikutsertaan, dan member check, untuk memastikan keakuratan serta kepercayaan informasi yang diperoleh dari informan.

Efektivitas kinerja pegawai dianalisis berdasarkan delapan indikator Sondang P. Siagian (2008), yaitu kejelasan tujuan, strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijakan, perencanaan, penyusunan program, tersedianya sarana dan prasarana, pelaksanaan efektif dan efisien, serta sistem pengawasan dan pengendalian yang mendidik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggambarkan kondisi aktual kinerja pegawai secara menyeluruh dan memberikan pemahaman komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik di kelurahan.

PEMBAHASAN

A. Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai 1) Pemahaman tujuan kerja

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kelurahan Hikun secara umum memahami tujuan kerja mereka, yaitu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Pemahaman ini tercermin dari kesiapan pegawai melayani masyarakat, alur pelayanan yang jelas, serta keberadaan peraturan yang mengatur tupoksi kelurahan, seperti Peraturan Bupati Tabalong Nomor 52 Tahun 2023. Dengan demikian, pelayanan publik menjadi prioritas utama dalam pekerjaan pegawai di kelurahan tersebut.

2) Tugas sesuai arah organisasi

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pimpinan di Kantor Kelurahan Hikun secara rutin menyampaikan tujuan kerja kepada pegawai melalui apel maupun rapat internal. Penjelasan ini bertujuan agar pegawai bekerja maksimal, memberikan pelayanan terbaik, dan menjadi teladan bagi masyarakat. Peran pimpinan tersebut mendorong semangat kerja pegawai serta membentuk budaya kerja yang terarah dan bertanggung jawab.

b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan 1) Arahan pimpinan jelas

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pimpinan di Kantor Kelurahan Hikun secara rutin memberikan arahan yang jelas mengenai cara mencapai tujuan kerja, baik secara lisan melalui apel maupun tertulis melalui rapat. Meskipun sebagian pegawai membutuhkan penjelasan lebih rinci, keterbukaan pimpinan dalam berdiskusi memudahkan pegawai memahami arahan tersebut, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik dan berkualitas.

2) Memahami strategi kerja

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kelurahan Hikun memahami dan menjalankan strategi kerja dengan baik. Strategi yang disusun pimpinan dapat diadaptasikan sesuai kondisi lapangan, sehingga pekerjaan tetap berjalan lancar. Pegawai mampu menyesuaikan cara kerja secara kolektif, menunjukkan pemahaman strategi yang matang dan sudah menjadi bagian dari kebiasaan kerja mereka, sesuai dengan pedoman Peraturan Bupati Tabalong Nomor 52 Tahun 2023.

c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap 1) Keterlibatan dalam kebijakan

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kelurahan Hikun sudah dilibatkan dalam perumusan kebijakan, baik melalui pemberian masukan maupun sudut pandang lain. Pimpinan membuka ruang partisipasi ini agar kebijakan yang diterapkan sesuai dengan kondisi nyata di masyarakat dan dapat dijalankan secara optimal. Keterlibatan ini juga mendorong rasa memiliki pegawai terhadap kebijakan yang dibuat. Selain itu, partisipasi pegawai meningkatkan koordinasi internal sehingga setiap kebijakan lebih mudah diimplementasikan dan diawasi.

2) Kebijakan sesuai kebutuhan

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kebijakan yang dibuat oleh Kantor Kelurahan Hikun umumnya sudah sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Proses penyusunan melibatkan pegawai untuk memberikan masukan berdasarkan pengalaman mereka, sehingga kebijakan dapat diterapkan dengan baik meskipun terkadang menghadapi kendala. Para pegawai mampu menyesuaikan pelaksanaan kebijakan agar tetap berjalan lancar, dan tetap berada dalam koridor tupoksi yang berlaku.

d. Perencanaan yang matang 1) Tugas sesuai kemampuan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, tugas pegawai di Kantor Kelurahan Hikun secara umum sudah disesuaikan dengan tupoksi masing-masing sesuai Peraturan Bupati Tabalong Nomor 52 Tahun 2023. Meskipun demikian, beberapa pegawai masih mengalami kesulitan dalam memahami dan melaksanakan tugasnya secara penuh, sehingga beban kerja menjadi tidak merata. Pegawai yang lebih menguasai pekerjaan kerap harus membantu rekan lainnya agar semua tugas dapat diselesaikan. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan dan administrasi terkadang mengalami keterlambatan, meskipun pegawai tetap berupaya menyelesaikan pekerjaan sebaik mungkin sesuai kapasitas yang dimiliki.

2) Rencana kerja sistematis

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, perencanaan kerja di Kantor Kelurahan Hikun secara umum sudah tersusun dan diterima oleh pegawai. Pegawai mampu memahami arahan pimpinan, meskipun keterbatasan kemampuan membuat pegawai masih kesulitan menjalankan tupoksi mereka. Akibatnya, pimpinan atau pegawai lain kadang harus ikut menyelesaikan tugas yang bukan tanggung jawabnya, sehingga keberhasilan pelaksanaan tetap bergantung pada kualitas sumber daya manusia, sesuai Peraturan Bupati Tabalong Nomor 52 Tahun 2023.

e. Penyusunan program yang tepat 1) Program kerja sesuai kebutuhan

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, program kerja Kelurahan Hikun disusun sesuai kebutuhan masyarakat dengan melibatkan masukan langsung dari warga maupun Ketua RT. Proses partisipatif ini menjadikan program lebih relevan, efektif, dan mudah diterima, sekaligus meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan. Keterlibatan warga membantu pegawai memahami kondisi nyata di lapangan sehingga setiap kegiatan dapat disesuaikan dengan kebutuhan lokal, serta mendorong komunikasi dua arah antara masyarakat dan aparatur kelurahan sehingga program yang dilaksanakan lebih tepat sasaran dan berdampak positif.

2) Program kerja mudah dilaksanakan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, program kerja yang disusun oleh Kelurahan Hikun secara umum mudah dilaksanakan. Hal ini didukung oleh perencanaan yang realistis, koordinasi dan kerja sama antar pegawai yang baik, serta keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan program. Peran aktif pimpinan yang memantau langsung kegiatan di lapangan juga menjadi faktor penting, sehingga pegawai merasa percaya diri menjalankan program dengan tepat. Dengan dukungan arahan dan kolaborasi yang baik, kendala teknis dapat segera diatasi, menjadikan pelaksanaan program efektif, efisien, dan tetap selaras dengan kebutuhan masyarakat.

f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja 1) Sarana kerja tersedia

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, sarana kerja di Kantor Kelurahan Hikun sebagian sudah tersedia, namun beberapa perangkat seperti laptop, printer, dan jaringan internet belum optimal. Keterbatasan meja kerja, peralatan lapangan, dan fasilitas ruang tunggu juga memengaruhi kenyamanan dan produktivitas. Oleh karena itu, pegawai dan masyarakat menyarankan peremajaan dan penambahan sarana, terutama perangkat digital, agar pelayanan lebih efektif dan nyaman.

2) Prasarana memadai

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, prasarana kerja di Kantor Kelurahan Hikun masih belum sepenuhnya memadai. Beberapa pegawai harus berbagi ruang kerja dengan ruang tamu atau ruang pelayanan, sementara ruang pertemuan dan gudang penyimpanan bantuan sosial tidak tersedia, sehingga mengganggu kenyamanan, konsentrasi, dan kelancaran kerja. Penambahan aula, ruang penyimpanan, dan sarana pendukung lainnya menjadi prioritas untuk menciptakan lingkungan kerja yang tertib dan nyaman.

g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien 1) Tugas tepat waktu

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, sebagian besar pegawai di Kantor Kelurahan Hikun telah berusaha menyelesaikan tugas tepat waktu sebagai wujud efektivitas kerja dan kesadaran terhadap pentingnya pelayanan cepat. Namun, masih ditemukan pegawai yang kadang datang terlambat atau pulang lebih awal, sehingga berpotensi menghambat penyelesaian pekerjaan dan kelancaran pelayanan. Meski pekerjaan tetap dapat diselesaikan, kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan kedisiplinan waktu agar pelayanan publik semakin optimal dan profesional.

2) Efisien waktu dan sumber daya

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, pegawai di Kantor Kelurahan Hikun telah berupaya memanfaatkan waktu dan sumber daya secara maksimal meski sarana, prasarana, serta jumlah tenaga terbatas. Mereka bekerja sama untuk menyelesaikan tugas tepat waktu, termasuk dalam pelayanan publik seperti penyaluran bantuan sosial. Namun, masih ada kendala berupa keterbatasan kemampuan sebagian pegawai sehingga menambah beban kerja rekan lainnya. Secara umum pemanfaatan waktu dan sumber daya sudah cukup baik, tetapi tetap diperlukan perbaikan dalam pembagian tugas, peningkatan kapasitas pegawai, serta penyediaan fasilitas pendukung agar efektivitas kerja semakin optimal.

3) Kedisiplinan

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, kedisiplinan pegawai di Kantor Kelurahan Hikun secara umum sudah baik, meski belum merata. Sebagian besar pegawai hadir tepat waktu dan patuh aturan, namun masih ada yang terlambat, pulang lebih awal, atau memperpanjang istirahat sehingga menimbulkan persepsi negatif. Kondisi ini menegaskan pentingnya pengawasan dan pembinaan yang lebih tegas agar tercipta disiplin kerja yang konsisten dan pelayanan publik yang optimal.

h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik 1) Pengawasan rutin pimpinan

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, sistem pengawasan disiplin pegawai di Kantor Kelurahan Hikun sudah berjalan namun belum konsisten dan tegas. Pimpinan melakukan pengawasan langsung maupun melalui laporan dan CCTV, yang dinilai cukup efektif dalam mendorong budaya disiplin. Meski ada peningkatan kehadiran pegawai setelah pembinaan, masih ditemukan pelanggaran seperti keterlambatan dan pulang lebih awal tanpa sanksi tegas. Toleransi berlebihan berpotensi melemahkan efektivitas pengawasan, menimbulkan kecemburuan, serta menurunkan kualitas pelayanan publik.

2) Pembinaan dan motivasi kerja

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, pimpinan Kelurahan Hikun aktif memberikan bimbingan dan motivasi kepada pegawai, baik melalui rapat resmi maupun interaksi sehari-hari. Pimpinan bersikap terbuka, komunikatif, serta sering ikut terlibat di lapangan sehingga menumbuhkan semangat, rasa tanggung jawab, dan kebersamaan dalam tim. Hal ini dinilai berpengaruh nyata terhadap meningkatnya kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik.

B. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Hikun

Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong a. Faktor Pendukung 1) Kerja sama tim yang solid

Pegawai di Kantor Kelurahan Hikun memiliki kebiasaan saling mendukung dalam menyelesaikan tugas, terutama saat beban kerja tidak seimbang. Pola kerja sama ini tidak hanya mempercepat proses penyelesaian pekerjaan, tetapi juga memperkuat rasa kebersamaan dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif.

2) Komunikasi yang baik

Komunikasi di Kantor Kelurahan Hikun terjalin secara terbuka dan efektif, sehingga alur informasi berjalan lancar. Hal ini memudahkan koordinasi antarpegawai sekaligus mempercepat proses pengambilan keputusan yang lebih tepat. Keterbukaan komunikasi tersebut juga memperkuat rasa kebersamaan, sehingga pegawai lebih mudah bekerja sama dalam menyelesaikan tugas.

3) Dukungan dan motivasi dari pimpinan

Pimpinan Kelurahan Hikun secara konsisten memberikan arahan dan dukungan, baik melalui rapat maupun komunikasi harian. Langkah ini berpengaruh positif terhadap motivasi kerja, loyalitas pegawai, serta terciptanya hubungan kerja yang lebih solid.

4) Kejelasan struktur organisasi dan pembagian tugas

Struktur organisasi yang jelas serta pembagian tugas sesuai tupoksi mendukung efektivitas kerja, karena pegawai memahami tanggung jawabnya dan terhindar dari tumpang tindih tugas.

5) Kualitas sumber daya manusia yang memadai

Sebagian besar pegawai di Kelurahan Hikun dinilai memiliki kemampuan yang memadai dalam melaksanakan tugas sesuai bidang kerjanya. Pengalaman kerja yang dimiliki oleh beberapa pegawai juga menjadi nilai tambah dalam mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat.

6) Lingkungan kerja yang nyaman

Lingkungan kerja di Kantor Kelurahan Hikun cukup kondusif, ditandai dengan hubungan harmonis antarpegawai serta komunikasi yang terbuka dengan pimpinan, sehingga mendukung fokus dan peningkatan kinerja.

b. Faktor Penghambat 1) Keterbatasan sarana dan prasarana

Fasilitas penunjang di Kantor Kelurahan Hikun masih tergolong terbatas, misalnya komputer, printer, dan jaringan internet yang belum berfungsi maksimal, ditambah ketiadaan ruang khusus untuk penyimpanan bantuan sosial maupun aula pertemuan yang memadai, sehingga sering kali menghambat kelancaran pelaksanaan tugas. Kondisi ini turut berpengaruh terhadap kualitas layanan masyarakat yang menjadi kurang praktis dan membutuhkan waktu lebih panjang. Oleh karena itu, peningkatan dan penyediaan sarana prasarana sangat diperlukan agar kinerja pegawai serta pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal.

2) Keterbatasan kemampuan dan pemahaman pegawai

Keterbatasan kemampuan sebagian pegawai menyebabkan beban kerja tidak merata, sehingga ada yang merangkap tugas di luar tanggung jawabnya. Hal ini meningkatkan risiko kelelahan, keterlambatan pekerjaan, dan menurunkan efektivitas pelayanan, terutama saat volume kerja meningkat. Kondisi ini juga berpotensi menurunkan kualitas hasil kerja karena pegawai tidak dapat sepenuhnya fokus pada tugas utamanya. Diperlukan peningkatan kompetensi dan pembagian tugas yang lebih proporsional agar kinerja tetap optimal.

3) Minimnya pelatihan dan peningkatan keterampilan

Kesempatan pegawai untuk mengikuti pelatihan maupun peningkatan kompetensi masih sangat terbatas. Dampaknya, tidak semua pegawai memiliki keterampilan teknis dan manajerial yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaannya, khususnya dalam penggunaan teknologi informasi serta pelayanan berbasis digital. Kondisi ini membuat sebagian pegawai kurang siap menghadapi tuntutan kerja modern yang menekankan kecepatan, ketepatan, dan pemanfaatan sistem digital secara optimal.

4) Kurangnya kesadaran pegawai terhadap tanggung jawab

Kurangnya rasa tanggung jawab sebagian pegawai tampak dari perilaku disiplin yang tidak konsisten, seperti datang terlambat, pulang lebih awal, atau kurang serius menyelesaikan tugas. Kondisi ini menimbulkan ketidakteraturan alur kerja dan menurunkan kualitas pelayanan, sehingga kedisiplinan bukan sekadar soal jam kerja, tetapi juga cerminan tanggung jawab terhadap kewajiban.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong secara umum menunjukkan perkembangan positif, meskipun belum sepenuhnya optimal. Pegawai pada dasarnya sudah memahami tujuan organisasi, strategi pencapaian, serta rencana kerja yang diarahkan oleh pimpinan. Program kerja yang dijalankan sebagian besar sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan terlaksana berkat adanya koordinasi serta dukungan antarpegawai. Selain itu, pimpinan juga memiliki peran penting dalam memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan, sehingga tercipta suasana kerja yang lebih terbuka, kooperatif, dan mendukung semangat kerja. Namun, pelaksanaan kegiatan masih menghadapi kendala, terutama terkait kedisiplinan, pembagian beban kerja yang belum merata, serta kurangnya ketegasan dalam penerapan aturan.

Faktor yang mendukung efektivitas kinerja meliputi kerja sama tim yang solid, komunikasi yang lancar, kepemimpinan yang partisipatif, kejelasan pembagian tugas sesuai tupoksi, serta kondisi lingkungan kerja yang kondusif. Sementara itu, faktor penghambat mencakup keterbatasan sarana dan prasarana, keterbatasan kompetensi sebagian pegawai, minimnya kesempatan pelatihan, serta kurangnya kesadaran akan tanggung jawab individu. Oleh karena itu, diperlukan langkah berkesinambungan dalam memperbaiki aspek yang masih lemah, seperti penguatan kedisiplinan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pemenuhan fasilitas penunjang.

Selain itu, pengembangan inovasi pelayanan publik perlu ditingkatkan agar mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Pegawai juga harus lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi, khususnya layanan berbasis digital yang kini menjadi tuntutan. Monitoring dan evaluasi secara rutin dapat menjadi instrumen penting dalam memastikan program kerja berjalan sesuai rencana. Dukungan pemerintah daerah melalui kebijakan, regulasi, dan anggaran akan sangat membantu kelurahan dalam memperkuat kinerja pegawainya.

Lebih jauh, penguatan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan prima akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparat kelurahan. Transparansi dan akuntabilitas juga harus diperkuat agar proses kerja lebih profesional. Partisipasi masyarakat dalam memberikan saran dan evaluasi dapat dijadikan masukan berharga untuk perbaikan berkelanjutan. Dengan adanya komitmen bersama antara pimpinan, pegawai, dan masyarakat, efektivitas kinerja di Kantor Kelurahan Hikun dapat terus meningkat sehingga kualitas pelayanan publik benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian, upaya perbaikan yang konsisten akan memperkuat kinerja pegawai sekaligus meningkatkan kualitas

pelayanan publik. Harapannya, Kantor Kelurahan Hikun dapat menjadi contoh aparatur yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, M.A., 2022. *Analisis efektivitas suku Badan Pengelolaan Aset Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur dalam implementasi mengamankan aset*. Tesis Magister Ilmu Administrasi. Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jakarta.
- Anonim, 2023. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara*.
- Anonim, 2023. *Peraturan Bupati Tabalong Nomor 52 Tahun 2023 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas pada Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Tabalong*.
- Anonim, 2024. *Profil Kelurahan Hikun Tahun 2024*.
- Armstrong, M. & Baron, A., 2005. *Managing performance: Performance management in action*. London: CIPD Publishing.
- Buku Agregat Data Kependudukan Semester II Tahun 2024, 2024. *Data agregat kependudukan Kabupaten Tabalong Semester II Tahun 2024*. Tabalong: Disdukcapil.
- Dwiyanto, A., 2006. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fauziah, W.R., et al., 2022. Efektivitas program wirausaha pemuda dalam upaya penurunan angka pengangguran terbuka di Kabupaten Tegal pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen*, 14(2), pp.367–375.
- Firdaus, R., 2019. Efektivitas pelayanan administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal I La Galigo Public Administration Journal*, 2(2), pp.61–62.
- Harsuko, 2011. *Mendongkrak motivasi dan kinerja: Pendekatan pemberdayaan SDM*. Malang: UB Press.
- Hasibuan, M.S.P., 2012. *Manajemen sumber daya manusia*. Edisi revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayat, R., et al., 2019. Efektivitas pengelolaan dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dalam meningkatkan sarana dan prasarana pendidikan (Studi di SDN 44 Mande Kota Bima). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), pp.98–99.
- Mangkunegara, A.A.A.P., 2017. *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Moleong, L.J., 2017. *Metodologi penelitian kualitatif*. Edisi revisi, cet. 36. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L.J., 2018. *Metodologi penelitian kualitatif*. Edisi revisi, cet. 38. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nugraha, E.M.S., 2020. Pengaruh kinerja pegawai terhadap efektivitas organisasi pada Kantor Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan. *Restorica Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi*, 6(2), pp.82–90.
- Parianti, A., 2022. Efektivitas kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Tammua Kecamatan Tallo Kota Makassar. *Jurnal Governance and Politics (JPG)*, 2(2), pp.15–22.
- Pusparani, M., 2021. Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai (suatu kajian studi literatur manajemen sumber daya manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(4), pp.535–536.
- Raini, S., 2022. *Efektivitas kinerja pegawai di Kantor Kepala Desa Bandar Khalipah Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang*. Skripsi. Universitas Medan Area, Medan.
- Ratuhanrasa, F., et al., 2022. Efektivitas pelayanan publik masa Covid-19 di Kantor Kelurahan Singkil Dua Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(123), pp.1–9.
- Robbins, S.P., 2006. *Perilaku organisasi*. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Sanjaya, A.B., 2020. *Efektivitas program Area Traffic Control System (ATCS) dalam meminimalisir pelanggaran lalu lintas di Kota Bandung*. Skripsi. Universitas Komputer Indonesia, Bandung.
- Sedarmayanti, 2017. *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kompetensi, kinerja, dan produktivitas kerja*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Siagian, S.P., 2008. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simanjuntak, P.J., 2005. *Manajemen dan evaluasi kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Soedaryono, 2000. *Tata laksana kantor*. Bandung: Rosdakarya.
- Sugiyono, 2018. *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2019. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N.S., 2011. *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Takahepis, J.K.R., et al., 2021. Efektivitas pelayanan akta kelahiran secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Governance*, 1(2), pp.3–4.
- Yoga, A.S., 2019. *Efektivitas layanan E-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Provinsi Riau (Studi Kasus UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau.