

## **Analisis Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur**

Heidy Amelia<sup>1</sup>, Kiki Setyawati<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Krisnadwipayana

[misskikisetyawati@gmail.com](mailto:misskikisetyawati@gmail.com)

*Submitted: 10/08/2023; Revised: 12/08/2023; Published: 28/08/2023*

---

### **Abstract**

*To carry out work effectiveness, an effective and efficient management system is needed that can coordinate every work, office activity, foster and regulate the workforce as executors and provide maximum service to the community. Likewise, the kelurahan in carrying out office activities requires a workforce that is able to work productively in order to achieve the goals and vision and mission that have been set. This study aims to determine and analyze the increase in the performance of civil servants in the Bidara Cina Village, East Jakarta Administrative City. This study uses a research design that is descriptive qualitative. The informants who became informants in this study were the Bidara Cina Village Head, the Head of Government Section, the Head of Ekbang Section, the Bidara Cina Village Staff and the community. Data collection techniques were carried out by library research and field research. While data analysis techniques include data reduction activities, data presentation as well as drawing conclusions and verification. From this study it was concluded that: (1) The performance of civil servants in the Bidara Cina Village was generally quite good. This can be seen from the cohesiveness of employees in coordination and teamwork. However, there must be a further staffing development program so that employees can be more disciplined at work. (2) Factors that influence the performance of civil servants in the Bidara Cina Sub-District, East Jakarta Administrative City, include employee development, promotion, employee income, work environment, work facilities and educational background. (3) Efforts made to improve the performance of civil servants in the Bidara Cina Sub-District, East Jakarta Administrative City, can be carried out by organizing employee development programs starting from the city to the provincial level, providing promotion for employees who excel, creating a comfortable work environment and conducive for employees, giving employees the right to leave proportionally, giving appreciation and work motivation to employees, creating a comfortable working atmosphere, and evaluating employee performance regularly.*

**Keywords:** *Performance, Civil Servants*

### **Abstraksi**

Untuk menjalankan efektifitas kerja, maka diperlukan suatu sistem manajemen yang efektif dan efisien yang dapat mengkoordinir setiap pekerjaan, kegiatan kantor, membina dan mengatur tenaga kerja sebagai pelaksana serta memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Demikian juga dengan kelurahan dalam menjalankan aktifitas kantor memerlukan tenaga kerja

yang mampu bekerja secara produktif guna mencapai tujuan serta visi dan misi yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peningkatan kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Informan yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah Lurah Bidara Cina, Kasie Pemerintahan, Kasie Ekbang, Staf Kelurahan Bidara Cina dan masyarakat. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Sedangkan teknik analisis data meliputi kegiatan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa: (1) Kinerja pegawai negeri sipil di Kelurahan Bidara Cina secara umum sudah cukup baik. Hal tersebut terlihat dari adanya kekompakan pegawai dalam koordinasi dan kerjasama tim. Namun harus ada program pembinaan kepegawaian lebih lanjut agar pegawai dapat lebih disiplin lagi dalam bekerja. (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai negeri sipil pada Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur, antara lain pembinaan pegawai, promosi jabatan, pendapatan pegawai, lingkungan kerja, fasilitas kerja dan latar belakang pendidikan. (3) Upaya yang dilakukan guna meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil pada Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur, dapat dilakukan dengan penyelenggaraan program pembinaan pegawai yang dimulai dari tingkat kota hingga provinsi, memberikan promosi jabatan bagi pegawai yang berprestasi, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif bagi pegawai, memberikan hak cuti bagi pegawai secara proporsional, memberikan apresiasi dan motivasi kerja kepada pegawai, mewujudkan suasana kerja yang nyaman, serta melakukan evaluasi kinerja pegawai secara rutin.

**Kata Kunci: Kinerja, Pegawai Negeri Sipil**

## **Pendahuluan**

Pengembangan sumber daya aparatur sangat diperlukan karena kedudukan dan peranan Pegawai Negeri Sipil adalah aparatur negara untuk menyelenggarakan pemerintah dan pembangunan dalam rangka mencapai tujuan nasional. Tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam pembukaan UUD 1945 adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Tujuan nasional itu hanya dapat dicapai melalui pembangunan nasional yang terencana, terarah, realitas serta dilaksanakan secara bertahap, bersungguh-sungguh, berdaya guna dan berhasil guna.

Dalam upaya meningkatkan kinerja Pegawai Negeri Sipil maka diperlukan pegawai-pegawai yang dalam tugasnya bekerja secara efektif dan efisien. Hal ini bertujuan untuk menghemat waktu dalam pelaksanaan tugasnya dan meningkatkan disiplin kerja bagi seorang pegawai terutama tentang cara pegawai melakukan pekerjaannya sehingga hasil yang dicapai akan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.

Adapun dalam hal ini kinerja yang dimaksud bersifat spesifik dan jelas, yaitu: (1) dapat terukur secara objektif baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif, (2) dapat menunjukkan pencapaian keluaran, hasil manfaat dan dampak, (3) harus cukup fleksibel dan sensitif terhadap perubahan, dan (4) efektif yaitu dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis datanya secara efisien dan efektif.

Untuk mencapai kinerja yang baik, diperlukan pegawai yang disiplin, bersemangat dan bertanggungjawab dengan penuh pengabdian. Jadi dengan demikian lebih menekankan pada perilaku masing-masing aparat pelaksana dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan tugas. Dalam melaksanakan kegiatan dan kinerja yang baik maka diperlukan pembinaan, agar dalam melaksanakan pekerjaan tidak terjadi banyak kesalahan dan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Dalam Peraturan Pemerintah tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, mengatur bahwa kewajiban yang harus ditaati dan larangan yang tidak boleh dilanggar oleh setiap Pegawai Negeri Sipil. Adapun peraturan ini, menyatakan antara lain:

1. Mentaati ketentuan jam kerja.
2. Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik.
3. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat terhadap bidang tugasnya masing-masing.
4. Memperhatikan dan menyelesaikan dengan sebaik-baiknya setiap laporan yang diterima mengenai pelanggaran disiplin kerja pegawai.

Hal itu juga diperkuat dengan Undang-Undang Pelayanan Publik, dalam undang-undang ini dinyatakan bahwa setiap pegawai harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Sehingga dengan adanya aturan dan sumber daya yang dimiliki optimalisasi kinerja pegawai dapat berjalan dengan baik karena hal ini sangat dibutuhkan diseluruh elemen birokrasi, terutama di instansi-instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik secara langsung.

Diantara lembaga atau instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung adalah diantaranya Kantor Kelurahan Bidara Cina di Kota Administrasi Jakarta Timur. Adapun yang menjadi tugas dan tanggungjawab yang harus dilakukan oleh Kantor Kelurahan Bidara Cina adalah berupa pelayanan prima yang dapat langsung dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan jasa berhubungan dengan

pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Kematian dan lain sebagainya. Dengan adanya tugas-tugas tersebut maka dibutuhkan pegawai yang profesional, berkualitas dan amanah agar visi dan misi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik.

Lurah yang merupakan salah satu pemeran penting dalam menjalankan roda pemerintahan pada tingkat kelurahan. Lurah diharapkan mampu mengatur para pegawainya dan meningkatkan kinerja pegawainya. Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang ASN terwujud bilamana organisasi dapat mengarahkan dan mengembangkan potensi dan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai, dan Undang-Undang Pemerintah Daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan kinerja terutama kedisiplinan aparatur dalam mengembangkan tanggungjawab dan tugasnya. Sehingga pegawai mampu bekerja secara optimal. Oleh karena itu sebagai pemimpin lurah harus mampu memberikan motivasi kepada para bawahannya, karena motivasi erat kaitannya dengan kinerja pegawai. Pegawai yang merasa termotivasi terhadap pekerjaannya akan berdampak pada meningkatnya kinerja suatu organisasi atau instansi pemerintah secara keseluruhan.

Dari uraian di atas, diharapkan agar setiap pegawai dapat memberikan dan bekerja sebaik-baiknya serta dapat meningkatkan prestasi kerja agar dari semangat kerja yang diberikan seorang pegawai dapat memberikan motivasi kerja terhadap pegawai lainnya sehingga kegiatan kerja didalam sebuah instansi atau organisasi dapat berjalan dengan lancar dan memperoleh hasil yang maksimal demi kepuasan dan kenyamanan masyarakat. Dengan semangat kerja dan kesadaran akan tugas haruslah memiliki loyalitas tinggi dan etos kerja merasa puas dan nyaman dalam menjalankan tugas, dengan adanya kenyamanan kerja di kantor, kemungkinan tidak ada lagi pegawai yang mengabaikan masyarakat sehingga tercipta suasana kerja yang baru dan prestasi kerja yang baik sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena kepuasan masyarakat merupakan komponen yang sangat penting bagi setiap pegawai yang memiliki tugas pokok sebagai pengabdian masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan apa yang telah menjadi landasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, diharapkan agar setiap pegawai dapat memberikan pelayanan yang prima, tidak mempersulit ataupun menyalahgunakan jabatan untuk memperkaya diri sehingga kualitas pelayanan menjadi buruk dan masyarakat mulai terbiasa dengan pelayanan yang tidak sesuai dengan aturan dan tata cara yang sesungguhnya. Oleh karena itu, pemerintah harus berperan aktif dalam memantau kinerja pegawai dan tidak segan menindak oknum yang bekerja tidak sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya sebagai Pegawai Negeri Sipil sehingga tercipta efek jera yang berfungsi untuk mengontrol tindak tanduk kinerja pegawai itu sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dan bangga terhadap kinerja pegawai itu sendiri.

Untuk menjalankan efektifitas kerja, maka diperlukan suatu sistem manajemen yang efektif dan efisien yang dapat mengkoordinir setiap pekerjaan, kegiatan kantor, membina dan mengatur tenaga kerja sebagai pelaksana serta memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pekerjaan demikian juga dengan Kelurahan Bidara Cina dalam menjalankan aktifitas kantor memerlukan tenaga kerja yang mampu bekerja secara produktif guna mencapai tujuan serta visi dan misi yang telah ditetapkan.

Namun yang terjadi seakan berbanding terbalik dengan apa yang seharusnya menjadi tanggungjawab dari setiap instansi maupun pegawai itu sendiri, kinerja ataupun pelayanan yang diberikan Kelurahan Bidara Cina belum dapat dikatakan baik sesuai dengan Peraturan Pemerintah ataupun sebagaimana mestinya, karena masih terjadi kesalahan-kesalahan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pengguna pelayanan, yaitu masyarakat merasa dirugikan waktu dan materil. Hal ini yang menarik untuk dapat dicari jalan keluar bahkan sumber masalahnya agar pelayanan publik di Kelurahan Bidara Cina dapat memenuhi standarisasi serta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat. Berangkat dari fenomena yang terjadi itulah penulis melihat adanya beberapa gejala kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Bidara Cina yang kurang baik.

## Kajian Pustaka

### 1. Konsep Aparatur Sipil Negara

Pegawai Negeri Sipil menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, adalah orang yang bekerja untuk pemerintah atau negara. Menurut Kranenburg, PNS adalah pejabat yang ditunjuk, jadi pengertian tersebut tidak termasuk terhadap mereka yang memangku jabatan mewakili seperti anggota parlemen, presiden dan sebagainya. Pengertian Pegawai Negeri Sipil menurut Mahfud MD, ada dua bagian, yaitu:

- a. Pengertian stipulatif adalah pengertian yang diberikan oleh undang-undang tentang PNS sebagaimana yang tertuang dalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 yang menyatakan bahwa PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.
- b. Pengertian ekstensif adalah pengertian yang hanya berlaku pada hal-hal tertentu. Hal-hal tertentu yang dimaksud adalah lebih kepada beberapa golongan yang sebenarnya bukan PNS. Contoh: ketentuan pasal 92 KUHP yang berkaitan dengan status anggota dewan rakyat, anggota dewan daerah dan kepala desa. Menurut pasal 92 KUHP dimana dijelaskan bahwa yang termasuk ke dalam PNS adalah orang-orang yang dipilih dalam pemilihan berdasarkan peraturan-peraturan umum dan mereka yang bukan dipilih tetapi diangkat menjadi anggota dewan rakyat dan anggota dewan daerah serta kepala desa dan sebagainya. Pengertian PNS menurut KUHP sangatlah luas akan tetapi pengertian tersebut hanya berlaku dalam hal orang-orang yang melakukan kejahatan atau pelanggaran jabatan dan tindak pidana lain yang disebutkan dalam KUHP, jadi pengertian ini tidak termasuk dalam hukum kepegawaian.

## 2. Konsep Kinerja

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Untuk mencapai prestasi dan hasil kerja yang maksimal, organisasi memerlukan pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja juga dapat diartikan sebagai kualitas, kuantitas dan waktu yang digunakan sejauhmana menjalankan tugas. Kuantitas adalah hasil yang diperhitungkan sejauhmana seseorang dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, kualitas adalah bagaimana seseorang menjalankan tugasnya.

Kinerja merupakan hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau sekelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selanjutnya kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu.

Dari beberapa pendapat para ahli ini dapat disimpulkan bahwasanya kinerja adalah cara seseorang untuk mencapai suatu hasil yang baik dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi.

Adapun tujuan spesifik yang diterapkan manajemen kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Mencapai peningkatan yang dapat diraih dalam kinerja organisasi.
- b. Bertindak sebagai pendorong perubahan dalam mengembangkan suatu budaya yang berorientasi pada kinerja.
- c. Meningkatkan motivasi dan komitmen pegawai.

- d. Memungkinkan individu mengembangkan kemampuan mereka. Meningkatkan kepuasan kerja mereka dan mencapai potensi penuh mereka bagi keuntungan mereka sendiri dan organisasi secara keseluruhan.
- e. Mengembangkan hubungan yang konstruktif dan terbuka antara individu dan pimpinan dalam suatu proses dialog yang dihubungkan dengan pekerjaan yang sedang dilaksanakan sepanjang tahun.

Ada beberapa indikator kinerja pegawai yang dapat diukur sebagai berikut:

- a. Kualitas, kualitas kerja diukur dari persepsi pimpinan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.
- b. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan, biasanya dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan dalam waktu tertentu yang sudah ditetapkan sebagai standar pencapaian waktu penyelesaian pekerjaan.
- d. Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dan setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e. Kemandirian, merupakan tingkat seorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya, komitmen kerja. Hal tersebut merupakan suatu tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap organisasi.

Kinerja dalam suatu organisasi dilakukan oleh segenap sumber daya manusia dalam organisasi, baik unsur pimpinan maupun pekerja, banyak sekali yang mempengaruhi sumber daya manusia dalam menjalankan kinerjanya. Terdapat faktor yang berasal dari dalam diri sumber daya manusia sendiri maupun dari luar dirinya. Kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

- a. Faktor individual yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang dan demografi.
- b. Faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, pembelajaran, dan motivasi.

c. Faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, dan *job design*.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, antara lain:

- a. Kepuasan pegawai, merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja optimal. Kepuasan pegawai mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja, maka ia akan berupaya semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pekerjaannya. Dengan demikian kinerja dan hasil pegawai akan meningkat secara optimal.
- b. Promosi jabatan, kinerja individual pegawai juga dipengaruhi oleh promosi yang akan diberikan kepada pegawai. Organisasi yang dapat menjamin pemberian promosi yang jelas dapat tepat kepada pegawainya akan memacu seseorang pegawai untuk dapat meningkatkan kinerjanya agar mendapatkan promosi dari organisasinya.
- c. Kepemimpinan, dalam kehidupan organisasi, pemimpin memegang peranan yang cukup penting dalam usaha guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Baik tidaknya suatu kepemimpinan akan menentukan kinerja pegawai. Kepemimpinan yang menggairahkan pegawai merupakan sumber motivasi, sumber semangat dan sumber disiplin dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawab mereka.

Evaluasi kinerja merupakan sistem formal yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pegawai secara periodik yang ditentukan oleh organisasi. Evaluasi kinerja mempunyai tujuan antara lain:

- a. Pengembangan. Dapat digunakan untuk menentukan pegawai yang perlu di training dan membantu evaluasi hasil training juga membantu pelaksanaan Conseling antara atasan dan bawahan sehingga dapat dicapai usaha pemecahan masalah yang dihadapi pegawai
- b. Pemberian *Reward*. Dapat digunakan untuk proses penentuan kenaikan gaji, insentif dan promosi. Berbagai organisasi juga menggunakan untuk memberhentikan pegawai.
- c. Motivasi. Dapat digunakan untuk memotivasi pegawai, mengembangkan inisiatif, rasa tanggungjawab sehingga mereka terdorong untuk meningkatkan kinerjanya.
- d. Perencanaan SDM. Dapat bermanfaat bagi pengembangan keahlian dan keterampilan serta perencanaan SDM.

- e. Kompensasi. Dapat memberikan informasi yang digunakan untuk menentukan apa yang harus diberikan kepada pegawai yang berkinerja tinggi atau rendah dan bagaimana prinsip pemberian kompensasi yang adil.
- f. Komunikasi. Evaluasi merupakan dasar untuk komunikasi yang berkelanjutan antara atasan dan bawahan menyangkut kinerja pegawai.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut.



Sumber: olahan data penulis

## Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peningkatan kinerja pegawai negeri sipil pada Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur. Penelitian ini dilaksanakan pada Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur. Waktu penelitian dimulai dari bulan September 2022 sampai dengan bulan Januari 2023 atau penelitian dilakukan selama kurang lebih empat bulan. Fenomena yang diamati dalam penelitian ini adalah gambaran kinerja pegawai negeri sipil pada Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur serta faktor-faktor penghambat dan upaya yang dilakukan guna meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil secara optimal. Informan dalam penelitian berjumlah 10 orang yang seluruhnya berasal dari Kelurahan Bidara Cina serta masyarakat sekitar.

Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan model yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang mencakup tiga kegiatan yang bersamaan, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur, maka ditemukan bahwa kinerja pegawai negeri sipil di Kelurahan Bidara Cina secara umum sudah cukup baik. Hal tersebut terlihat dari adanya kekompakan pegawai dalam koordinasi dan kerjasama tim. Namun harus ada program pembinaan kepegawaian lebih lanjut agar pegawai dapat lebih disiplin lagi dalam bekerja. Selanjutnya kinerja pegawai negeri sipil di Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur sudah cukup memuaskan. Sejauh ini para pegawai sudah cukup membantu masyarakat dalam melakukan pelayanan dan sudah bekerja dengan baik sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai negeri sipil pada Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur, antara lain pembinaan pegawai, promosi jabatan, pendapatan pegawai, lingkungan kerja, fasilitas kerja dan latar belakang pendidikan.

Kemudian hambatan yang ditemui dalam pencapaian kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur, antara lain disebabkan karena kurangnya sarana prasarana pendukung kegiatan kerja, anggaran yang terbatas dalam pelaksanaan kegiatan kerja, miskomunikasi antar individu selama pelaksanaan kegiatan, kurang selarasnya tugas dan fungsi dengan *job desk* pegawai, dan kurangnya informasi untuk pengembangan karir bagi pegawai.

Upaya yang dilakukan guna meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil pada Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur, dapat dilakukan dengan penyelenggaraan program pembinaan pegawai yang dimulai dari tingkat kota hingga provinsi, memberikan promosi jabatan bagi pegawai yang berprestasi, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif bagi pegawai, memberikan hak cuti bagi pegawai secara proporsional, memberikan apresiasi dan motivasi kerja kepada pegawai,

mewujudkan suasana kerja yang nyaman, serta melakukan evaluasi kinerja pegawai secara rutin.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herjuliani, yang dalam penelitiannya menyatakan tentang pentingnya kinerja pegawai pada suatu organisasi pemerintahan seperti Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang, yang merupakan salah satu unsur dalam pencapaian tujuan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, dengan mencerminkan kesadaran dan etika baik yang didasarkan kepada peraturan-peraturan yang berlaku serta pengaruhnya seorang pemimpin di dalam organisasi tersebut. Hasil penelitiannya menunjukkan kinerja pegawai Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang sudah cukup baik, sudah memenuhi harapan dan sesuai dengan arahan yang telah diberikan. Tetapi masih ada pegawai yang lambat atau tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Selain dari itu juga pegawai Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang belum 100% disiplin atau patuh terhadap peraturan yang sudah dibuat. Dalam hal ini dilihat dari masih adanya pegawai yang telat mengikuti apel pagi bahkan ada juga pegawai yang tidak mengikuti apel pagi tersebut. Jika ada keperluan di luar di saat jam kantor, pegawai jarang meminta izin kepada Lurah.

Penelitian terdahulu selanjutnya yang sejalan adalah penelitian Hidayat, yang dalam penelitiannya menyatakan kinerja adalah sebagai seluruh hasil yang dilakukan pada fungsi pekerjaan atau aktivitas khusus selama periode khusus. Untuk meningkatkan kinerja dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari perlu diubah cara bekerjasama dan bagaimana melihat atau meninjau kinerja itu sendiri. Sebuah organisasi pada dasarnya ingin mendapatkan kinerja pegawai yang baik untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, diantaranya dengan menumbuhkan kemampuan kerja yang baik bagi para anggotanya. Hasil penelitian pada aspek individu terhadap masalah keramahan dan kesopanan masih ada masyarakat yang merasa kecewa dengan sikap pegawai hal ini bisa dilihat pada saat melakukan pelayanan masih ada pegawai yang bersikap kurang ramah terhadap masyarakat. Sementara pada aspek psikologis terhadap masalah standar-standar operasional, kinerja dalam pelayanan di Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug sudah sesuai dengan prosedur, tetapi prosedur yang ada belum sesuai karena masih ada pegawai yang bekerja belum efektif. Sedangkan pada aspek organisasi terhadap kurangnya informasi kepada masyarakat, untuk masalah sarana dan prasarana memang sudah cukup

lengkap tetapi yang kurang komunikasi dalam pelayanan yaitu belum dilakukannya sosialisasi kepada masyarakat bagaimana proses pembuatan e-KTP dan hal-hal apa saja yang harus dilengkapi oleh pemohon dalam melengkapi berkasnya. Berdasarkan kesimpulan penelitian, mengenai informasi pembuatan e-KTP sudah cukup baik tetapi harus ditingkatkan sosialisasi antar warga sehingga warga cukup paham tentang pembuatan e-KTP dan pelayanan yang mereka lakukan sesuai Standar Operasional Prosedur dan perlu ditingkatkan kembali keramahannya. Hal ini terlihat dari aspek individu, aspek psikologis dan aspek organisasi yang terdapat dalam masalah analisis kinerja pegawai Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug.

### **Kesimpulan**

1. Kinerja pegawai negeri sipil di Kelurahan Bidara Cina secara umum sudah cukup baik. Hal tersebut terlihat dari adanya kekompakan pegawai dalam koordinasi dan kerjasama tim. Namun harus ada program pembinaan kepegawaian lebih lanjut agar pegawai dapat lebih disiplin lagi dalam bekerja. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai negeri sipil di Kelurahan Bidara Cina, yaitu: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai negeri sipil pada Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur, antara lain pembinaan pegawai, promosi jabatan, pendapatan pegawai, lingkungan kerja, fasilitas kerja dan latar belakang pendidikan.
3. Upaya yang dilakukan guna meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil pada Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur, dapat dilakukan dengan penyelenggaraan program pembinaan pegawai yang dimulai dari tingkat kota hingga provinsi, memberikan promosi jabatan bagi pegawai yang berprestasi, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif bagi pegawai, memberikan hak cuti bagi pegawai secara proporsional, memberikan apresiasi dan motivasi kerja kepada pegawai, mewujudkan suasana kerja yang nyaman, serta melakukan evaluasi kinerja pegawai secara rutin.

## Daftar Pustaka

### Buku

- Arikunto, Suharsimi. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Basrowi dan Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Dharma, Surya. (2018). *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Djarmika, Sastra. (2000). *Hukum Kepegawaian Di Indonesia*. Djambatan. Jakarta.
- Harahap, Sofyan Syafri. (2019). *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hartini, Sri. (2008). *Hukum Kepegawaian Di Indonesia*, Sinar Grafika: Jakarta.
- Kuswandi. (2004). *Cara Mengukur Kepuasan Kerja*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2005). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Nawawi, Ismail. (2013). *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Simanjuntak, Payaman J. (2005). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: FE UI.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tika, Mohammad Pabundu. (2006). *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.

### **Jurnal**

Herjuliani. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang. *Jurnal Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.*

Hidayat, Alan. (2019). Analisis Kinerja Pegawai Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug. *Public Administration Journal. Vol. 3, No. 1.*

Musdalifah. (2020). Motivasi Peningkatan Kinerja Pegawai di Kelurahan Campaga Kecamatan Tompobulu Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Makassar.*

### **Dokumen**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi.