

EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BALEARJOSARI KECAMATAN BLIMBING KOTA MALANG

Miranda Sabillah Putri Marinda¹, Taher Alhabsyi²

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang

Program Studi S1 Administrasi Publik

Miranda Sabillah Putri Marinda

Email: mirandasabillah225@gmail.com

ABSTRACT

The effectiveness of employee performance is one of the important factors determining the quality of public services provided by government institutions, particularly at the village (kelurahan) level as the frontline of government administration. The purpose of this study is to identify and explain the effectiveness of employee performance and the inhibiting factors of employee performance effectiveness in providing public services at Balarjosari Village, Blimbing District, Malang City. The type of research used in this study is explanatory with a qualitative approach. The data sources used are primary data and secondary data. The data collection methods used in this study were interviews, observation, and documentation. The data analysis method used includes data collection, data reduction, data display, and drawing conclusions/verification. The finding of research at Balarjosari Village, Blimbing District, Malang City show that employee performance in providing public services can be considered effective based on the indicators of work quantity, work quality, and time utilization (Hasibuan 2003:105). In terms of work quantity, employees are able to complete tasks and provide services quickly while responding to community needs. In terms of work quality, employees are able to maintain neatness and thoroughness in completing tasks and checking document completeness. Meanwhile, in terms of time utilization, employees are able to complete tasks according to targets through the implementation of SOPs, priority setting, and cooperation among employees. Although several obstacles remain, such as limited human resources, inconsistencies in administrative requirements between agencies, and the complexity of community responses to social assistance policies, these obstacles have not reduced the effectiveness of employee performance, as they can be overcome through cooperation among employees, compliance with SOPs, thoroughness in checking documents, priority setting, and coordination with supervisors and related parties.

Keywords : Performance Effectiveness, Public Service, Village

ABSTRAK

Efektivitas kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan, khususnya pada tingkat kelurahan sebagai garda terdepan penyelenggaraan pemerintahan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan efektivitas kinerja pegawai serta faktor penghambat efektivitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Balarjosari Kecamatan Blimbing Kota Malang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksplanatori dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi. Temuan penelitian di Kelurahan Balarjosari Kecamatan Blimbing Kota Malang menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik dapat dikatakan efektif berdasarkan indikator kuantitas kerja, kualitas kerja, dan pemanfaatan waktu (Hasibuan 2003:105). Pada aspek kuantitas kerja, pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dan memberikan pelayanan dengan cepat serta merespons kebutuhan masyarakat. Pada aspek kualitas kerja, pegawai mampu menjaga kerapian dan ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan serta memeriksa kelengkapan dokumen. Sedangkan pada aspek pemanfaatan waktu, pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target melalui penerapan SOP, pengaturan prioritas, dan kerja sama antarpegawai. Meskipun masih terdapat beberapa hambatan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, ketidaksesuaian persyaratan administrasi antarinstansi, serta kompleksitas respons masyarakat terhadap kebijakan bantuan sosial, hambatan tersebut tidak menurunkan efektivitas kinerja pegawai karena dapat diatasi melalui kerja sama antarpegawai, kepatuhan terhadap SOP, ketelitian dalam memeriksa dokumen, pengaturan skala prioritas, serta koordinasi dengan pimpinan dan pihak terkait.

Kata kunci : Efektivitas Kinerja, Pelayanan Publik, Kelurahan

1. PENDAHULUAN

Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan saat ini tidak hanya ditentukan oleh kebijakan yang dihasilkan, tetapi juga oleh bagaimana aparatur memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Kinerja pegawai yang efektif dan kualitas pelayanan publik menjadi dua hal penting yang saling berkaitan dalam membentuk penilaian masyarakat terhadap pemerintah. Menurut Hasibuan (2003) dalam Ayuning, Irawati, dan Siddha (2025), efektivitas kinerja pegawai dapat diukur melalui kuantitas kerja (kecepatan dan kemampuan), kualitas kerja (kerapian dan ketelitian), serta pemanfaatan waktu (kejelasan target dan pendelegasian tugas). Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik perlu memenuhi standar berupa prosedur yang sederhana, waktu pelayanan yang tepat, biaya yang tidak memberatkan masyarakat, dukungan fasilitas yang memadai, serta aparatur yang kompeten dan profesional.

Kelurahan merupakan garda terdepan dalam penyelenggaraan pemerintahan sehingga memegang posisi penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketidakefektifan pelayanan pada tingkat kelurahan berpotensi membentuk persepsi negatif masyarakat

terhadap kualitas penyelenggaraan pemerintahan secara umum. Menurut Luthans (2011) dalam Anwar (2025), kinerja merupakan hasil interaksi antara kemampuan (ability) dan motivasi (motivation), yang dirumuskan $P = A \times M$. Temuan ini sejalan dengan Siahaan (2010), Sitorus dan Soesatyo (2018), serta Prastiwi, Pardanawati, dan Kurniawan (2022) yang menunjukkan adanya pengaruh kemampuan dan motivasi terhadap kinerja pegawai.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih menjadi tantangan di berbagai instansi tingkat kelurahan. Penelitian Saputra, Raudah, dan Barkatullah (2025) menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Hikun belum sepenuhnya optimal karena rendahnya tanggung jawab sebagian pegawai, pembagian beban kerja yang belum merata, serta keterbatasan sarana dan prasarana. Ayuning, Irawati, dan Siddha (2025) mengungkapkan bahwa efektivitas kinerja ASN dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Cipageran masih menghadapi kendala pada ketelitian pegawai, pemanfaatan waktu kerja, serta hambatan pelayanan berbasis daring. Sementara itu, Parianti (2022) menemukan bahwa meskipun efektivitas kinerja pegawai di Kantor

Kelurahan Tammua secara umum telah berjalan dengan baik, keterbatasan sarana dan prasarana masih menjadi faktor penghambat.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini difokuskan pada Kelurahan Balearjosari Kecamatan Blimbing Kota Malang sebagai lokasi penelitian untuk menganalisis efektivitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Kelurahan Balearjosari dipilih karena memiliki peran sebagai penyelenggara pelayanan administrasi kepada masyarakat di tingkat kelurahan, sehingga efektivitas kinerja pegawai menjadi faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan efektivitas kinerja pegawai serta faktor penghambat efektivitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Balearjosari Kecamatan Blimbing Kota Malang.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas

Konsep efektivitas menggambarkan sejauh mana suatu kegiatan, program, atau organisasi mampu merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Beni (2016) dalam Aryadi (2020), efektivitas menunjukkan tingkat keterkaitan antara output yang dihasilkan dengan tujuan organisasi. Menurut Hasibuan (2003) dalam Rahmah (2020), efektivitas kerja

adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan, meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja, dan pemanfaatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Konsep efektivitas tidak hanya menitikberatkan pada pencapaian hasil akhir, tetapi juga pada sejauh mana sasaran yang direncanakan dapat direalisasikan sesuai standar yang ditetapkan

Kinerja Pegawai

Menurut Luthans (2011) dalam Anwar (2025), kinerja merupakan fungsi dari motivasi (motivation) dan kemampuan (ability). Menurut Mangkunegara (2017) dalam Silas, Adolfini, dan Lumintang (2019), kinerja pegawai merupakan capaian yang diperoleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya, dinilai berdasarkan aspek kualitas maupun kuantitas hasil kerja. Menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1995) dalam Wulandari, Putra, dan Kasdi (2025), kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor individu (kemampuan, keterampilan, dan latar belakang pribadi), faktor organisasi (sumber daya, kepemimpinan, kompensasi, struktur organisasi, dan deskripsi pekerjaan), serta faktor psikologis (persepsi, sikap, kepribadian, dan motivasi).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan penyediaan barang dan/atau jasa yang diselenggarakan oleh negara maupun lembaga penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, penyelenggaraan pelayanan publik berpedoman pada sepuluh prinsip, meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan-kesopanan-keramahan, serta kenyamanan. Standar pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 mencakup prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian eksplanatori (explanatory research) dengan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam fenomena efektivitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Penelitian dilakukan di Kantor

Kelurahan Balearjosari, Jl. Raya Balearjosari No. 9, Kecamatan Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur. Fokus penelitian meliputi: (1) efektivitas kinerja pegawai berdasarkan indikator kuantitas kerja, kualitas kerja, dan pemanfaatan waktu, dengan informan Sekretaris Kelurahan, Kasi Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban, Kasi Pemberdayaan Masyarakat, dan Kasi Sarana Prasarana; serta (2) faktor penghambat efektivitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik.

Sumber data terdiri atas data primer, yang diperoleh langsung melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan kunci dan informan pendukung, serta data sekunder berupa dokumen pendukung terkait efektivitas kinerja pegawai dan pelayanan publik. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pegawai kelurahan serta triangulasi dengan masyarakat penerima layanan, observasi langsung di Kantor Kelurahan Balearjosari, dan studi dokumentasi berupa arsip, laporan, dan foto kegiatan.

Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi waktu (Sugiyono, 2023) untuk memastikan kredibilitas data yang diperoleh. Peneliti bertindak sebagai instrumen utama penelitian, dibantu pedoman wawancara, pedoman observasi,

dan dokumentasi. Analisis data mengacu pada model Miles, Huberman, dan Saldana dalam Sugiyono (2023), yang meliputi pengumpulan data, reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), serta penarikan kesimpulan/verifikasi (conclusion drawing/verification).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kelurahan Balearjosari Kecamatan Blimbing Kota Malang

1. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja berkaitan dengan jumlah dan kemampuan kerja yang dapat diselesaikan pegawai dalam kurun waktu tertentu. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kemampuan pelayanan pegawai di Kelurahan Balearjosari sangat ditunjang oleh penerapan sistem pelayanan berbasis aplikasi SRIKANDI yang telah terintegrasi dengan Pemerintah Kota Malang, sehingga proses administrasi dapat diselesaikan dalam waktu singkat, selama persyaratan pemohon telah lengkap.

Digitalisasi pelayanan ini menjadi faktor pendukung utama dalam penyelesaian layanan administrasi, sekaligus menegaskan bahwa kelengkapan berkas dari pemohon menjadi variabel penentu proses pelayanan. Informan dari bidang Pemerintahan, Ketenteraman dan

Ketertiban, Pemberdayaan Masyarakat, serta Sarana dan Prasarana menjelaskan bahwa ketika jumlah petugas terbatas atau volume pekerjaan tinggi, pegawai tetap mengutamakan kerja sama antarpegawai dan antarseksi agar pelayanan kepada masyarakat tidak terganggu. Hasil triangulasi dengan masyarakat penerima layanan turut menguatkan temuan tersebut; informan masyarakat menilai bahwa petugas sudah kompeten dan responsif terhadap keperluan yang diajukan.

Berdasarkan temuan tersebut, kuantitas kerja pegawai Kelurahan Balearjosari tergolong baik, ditunjukkan melalui respons terhadap kebutuhan masyarakat dan kemampuan menangani beberapa pekerjaan melalui kerja sama antarpegawai serta dukungan sistem digital. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ayuning, Irawati, dan Siddha (2025) serta Parianti (2022) yang menekankan pentingnya kerja sama dan tanggung jawab pegawai dalam penyelesaian tugas pelayanan publik.

2. Kualitas Kerja

Kualitas kerja menunjukkan mutu hasil kerja pegawai, dilihat melalui aspek kerapian dan ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan. Kualitas kerja tercermin melalui penataan administrasi dan arsip yang rapi, penyusunan dokumen sesuai ketentuan, serta ketelitian pegawai dalam memeriksa kelengkapan berkas.

Bapak Hariyono, S.E. menyampaikan bahwa penataan arsip telah tertata dengan baik didukung pembinaan dari Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah. Kasi Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban menambahkan bahwa dokumen administrasi disusun rapi per tanggal, per bulan, dan per jenis permintaan surat sebagai bagian dari SOP, sekaligus diperiksa ulang saat pelayanan berlangsung.

Pada bidang Pemberdayaan Masyarakat, kerapian berkaitan dengan penyusunan administrasi kegiatan dan pertanggungjawaban anggaran yang harus teliti agar sesuai dengan dokumen pelaksanaan anggaran. Sementara pada bidang Sarana dan Prasarana, tingginya volume pekerjaan sempat memengaruhi ketelitian, sehingga pegawai membuat catatan kerja pribadi sebagai langkah antisipatif. Hasil triangulasi dengan masyarakat penerima layanan menunjukkan bahwa berkas persyaratan diperiksa satu per satu hingga sesuai kebutuhan pemohon.

Berdasarkan temuan tersebut, kualitas kerja pegawai Kelurahan Balarjosari tergolong baik, ditunjukkan melalui kerapian penataan arsip dan dokumen pada setiap bidang serta ketelitian dalam memeriksa kelengkapan berkas, meskipun pada bidang dengan volume pekerjaan tinggi masih diperlukan penguatan manajemen beban kerja. Temuan ini selaras

dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai asas akurasi pelayanan publik, serta sejalan dengan penelitian Ayuning, Irawati, dan Siddha (2025) dan Parla, Sipatu, Adam, dan Kurniawan (2025).

3. Pemanfaatan Waktu

Pemanfaatan waktu menunjukkan kemampuan pegawai menggunakan waktu kerja secara efektif dan efisien sesuai target yang ditetapkan. Bapak Hariyono, S.E. menjelaskan bahwa target penyelesaian pelayanan administrasi berpedoman pada SOP, dengan waktu penyelesaian berkisar sepuluh sampai lima belas menit apabila data pemohon telah lengkap, dan didukung prinsip kerja sama antarpegawai ketika terdapat pegawai yang berhalangan hadir. Pada bidang Pemberdayaan Masyarakat, pemanfaatan waktu didukung oleh perencanaan jadwal kegiatan dalam dokumen pelaksanaan anggaran, sedangkan pada bidang Sarana dan Prasarana pegawai menetapkan tenggat waktu (deadline) serta skala prioritas berdasarkan tingkat kebutuhan pekerjaan.

Penilaian masyarakat penerima layanan turut menguatkan temuan tersebut, salah satunya menyampaikan bahwa waktu tunggu pelayanan hanya berlangsung beberapa menit dan sesuai harapan. Dengan demikian, pemanfaatan waktu pegawai

Kelurahan Balearjosari telah berjalan dengan baik, ditunjukkan melalui kejelasan target waktu, penerapan SOP sebagai pedoman kerja, penyusunan jadwal kegiatan, serta kemampuan menyusun skala prioritas. Temuan ini sejalan dengan asas kepastian waktu dalam Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, serta berbeda dengan temuan Saputra, Raudah, dan Barkatullah (2025) yang menemukan pembagian beban kerja belum merata pada lokasi penelitian lain—di Kelurahan Balearjosari kendala serupa dapat diatasi melalui kerja sama dan penentuan prioritas.

Faktor Penghambat Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kelurahan Balearjosari Kecamatan Blimbing Kota Malang

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Keterbatasan jumlah pegawai pada bidang dengan cakupan tugas cukup luas, seperti bidang Sarana dan Prasarana, menyebabkan pegawai harus menangani volume pekerjaan yang tidak menentu, sehingga penyelesaian pekerjaan sangat bergantung pada kerja sama antarseksi. Kondisi ini bersifat struktural karena penentuan jumlah dan penempatan pegawai merupakan kewenangan Pemerintah Kota Malang. Hambatan ini diminimalkan melalui manajemen waktu mandiri serta kerja sama antarpegawai.

2. Ketidaksesuaian Persyaratan Administrasi Antarinstansi

Belum seragamnya persyaratan administrasi antara Kelurahan Balearjosari dengan instansi lain, misalnya permintaan legalisasi dokumen KK/KTP yang sesungguhnya sudah berbasis *barcode* dapat menimbulkan kebingungan bagi masyarakat dan memperpanjang proses pelayanan. Kondisi serupa terlihat pada pengurusan surat keterangan waris yang secara prosedur menjadi tanggung jawab ahli waris, namun dalam praktiknya sering dibantu pegawai kelurahan dengan syarat kelengkapan dokumen dan koordinasi dengan pimpinan apabila terdapat keraguan data.

3. Respons Masyarakat terhadap Kebijakan Bantuan Sosial

Sebagian masyarakat yang merasa berhak menerima bantuan sosial namun tidak menerimanya kerap menyampaikan keluhan, sehingga pegawai harus menelusuri ulang data ekonomi pemohon. Penetapan penerima bantuan mengacu pada data desil kemiskinan dari kementerian sehingga berada di luar kendali pegawai kelurahan. Hambatan ini ditangani melalui verifikasi lapangan, survei rumah, serta koordinasi dengan Tenaga Kesejahteraan Sosial (TKS) dan RT/RW setempat agar penyaluran bantuan lebih tepat sasaran.

Pembahasan

Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kelurahan Balarjosari Kecamatan Blimbing Kota Malang

1. Kuantitas Kerja

Berdasarkan hasil penelitian, kuantitas kerja pegawai Kelurahan Balarjosari tergolong baik, ditunjukkan melalui kecepatan pelayanan, respons terhadap kebutuhan masyarakat, dan kemampuan menangani beberapa pekerjaan melalui kerja sama antarpegawai serta dukungan sistem digital. Temuan ini menunjukkan bahwa kuantitas kerja pegawai telah berjalan sesuai indikator Hasibuan (2003:105), yaitu kemampuan menyelesaikan pekerjaan dalam jumlah dan sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Ayuning, Irawati, dan Siddha (2025) yang menunjukkan bahwa kuantitas kerja pegawai terlaksana dengan baik dalam mendukung efektivitas pelayanan publik, serta Parianti (2022) yang menekankan pentingnya kerja sama dan tanggung jawab pegawai dalam penyelesaian tugas.

2. Kualitas Kerja

Kualitas kerja pegawai Kelurahan Balarjosari tergolong baik, ditunjukkan melalui kerapian penataan arsip dan

dokumen pada setiap bidang serta ketelitian dalam memeriksa kelengkapan berkas, meskipun pada bidang dengan volume pekerjaan tinggi masih diperlukan penguatan manajemen beban kerja agar ketelitian tetap konsisten.

Temuan ini selaras dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai asas akurasi pelayanan publik, yaitu pelayanan harus diterima dengan benar, tepat, dan sah.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Ayuning, Irawati, dan Siddha (2025) yang menunjukkan pengelolaan dokumen telah tertata sesuai SOP, serta penelitian Parla, Sipatu, Adam, dan Kurniawan (2025) yang menemukan bahwa dimensi reliability pelayanan tergolong baik meskipun masih terdapat variasi kinerja antarpetugas.

3. Pemanfaatan Waktu

Pemanfaatan waktu pegawai Kelurahan Balarjosari telah berjalan dengan baik, ditunjukkan melalui kejelasan target waktu, penerapan SOP sebagai pedoman kerja, penyusunan jadwal kegiatan, serta kemampuan menyusun skala prioritas.

Temuan ini sejalan dengan asas kepastian waktu dalam Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu

yang telah ditentukan. Berbeda dengan temuan Saputra, Raudah, dan Barkatullah (2025) yang menemukan pembagian beban kerja belum merata pada lokasi penelitian lain, di Kelurahan Balarjosari kendala serupa dapat diatasi melalui kerja sama dan penentuan prioritas, sehingga pemanfaatan waktu tetap berjalan optimal.

Faktor Penghambat Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kelurahan Balarjosari Kecamatan Blimbing Kota Malang

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Sejalan dengan pendapat Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1995) dalam Wulandari, Putra, dan Kasdi (2025) yang menempatkan ketersediaan sumber daya sebagai salah satu faktor organisasi yang memengaruhi kinerja pegawai, keterbatasan sumber daya manusia di Kelurahan Balarjosari merupakan hambatan struktural yang berada di luar kewenangan kelurahan, karena penentuan jumlah dan penempatan pegawai merupakan kebijakan kepegawaian daerah.

2. Ketidaksesuaian Persyaratan Administrasi Antarinstansi

Hambatan tersebut tidak sepenuhnya disebabkan oleh kesalahan pegawai, melainkan bersumber dari belum adanya keseragaman prosedur antarinstansi serta kompleksitas prosedur hukum kewarisan.

Oleh karena itu, diperlukan koordinasi dan penyamaan persepsi antara pemerintah kelurahan, pemerintah daerah, Dispendukcapil, serta instansi lain yang berkaitan dengan pelayanan administrasi masyarakat.

3. Respons Masyarakat terhadap Kebijakan Bantuan Sosial

Ketidaksesuaian persepsi masyarakat mengenai kelayakan penerimaan bantuan sosial merupakan hambatan yang berada di luar kendali pegawai kelurahan, karena penetapan penerima bantuan mengacu pada data desil kemiskinan yang ditentukan oleh kementerian. Meskipun demikian, pegawai tetap berupaya menangani keluhan tersebut melalui penelusuran ulang data, verifikasi lapangan, serta koordinasi dengan Tenaga Kesejahteraan Sosial dan RT/RW setempat, sehingga penyaluran bantuan dapat lebih tepat sasaran dan kepercayaan masyarakat tetap terjaga.

Ketiga hambatan tersebut bersifat struktural dan eksternal sehingga tidak menurunkan efektivitas kinerja pegawai secara keseluruhan, karena pegawai tetap berupaya menjawab tantangan tersebut melalui kerja sama antarpegawai, kepatuhan terhadap SOP, ketelitian dalam verifikasi data, serta koordinasi dengan pimpinan dan pihak eksternal terkait.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Balarjosari Kecamatan Blimbing Kota Malang telah berjalan secara efektif berdasarkan tiga indikator, yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja dan pemanfaatan waktu. Pada indikator kuantitas kerja, pegawai mampu menyelesaikan volume pekerjaan pelayanan sesuai beban kerja harian, termasuk menangani jumlah masyarakat yang mengurus berbagai jenis pelayanan. Pada indikator kualitas kerja, pegawai menunjukkan kerapian dan ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan, termasuk memeriksa kelengkapan dokumen persyaratan masyarakat. Pada indikator pemanfaatan waktu, pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan sesuai target melalui penerapan SOP, pengaturan skala prioritas, serta kerja sama antarpegawai.

Hambatan yang dihadapi bersumber dari keterbatasan sumber daya manusia, ketidaksesuaian persyaratan administrasi antarinstansi, serta respons masyarakat terhadap kebijakan bantuan sosial. Ketiga hambatan tersebut bersifat struktural dan eksternal sehingga tidak menurunkan efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan, karena dapat diatasi melalui kerja sama antarpegawai, kepatuhan terhadap SOP, ketelitian verifikasi data,

serta koordinasi dengan pimpinan dan pihak eksternal terkait.

Saran

Pertama, bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan publik dengan memperluas lokasi penelitian atau menggunakan pendekatan komparatif antarkelurahan, serta memperluas indikator maupun teori yang digunakan. Kedua, bagi Kelurahan Balarjosari, diharapkan dapat mempertahankan kinerja yang telah berjalan efektif serta terus meningkatkan kerja sama dan pembagian tugas antarpegawai, khususnya dalam menghadapi keterbatasan sumber daya manusia, serta melakukan koordinasi dengan instansi terkait untuk menyamakan persyaratan administrasi antarinstansi. Ketiga, bagi masyarakat penerima layanan, diharapkan dapat melengkapi persyaratan administrasi sesuai ketentuan sebelum mengajukan pelayanan agar proses dapat berjalan lebih cepat, serta menyampaikan keluhan atau masukan secara konstruktif melalui jalur yang telah disediakan kelurahan. Keempat, bagi Pemerintah Kota Malang, diharapkan dapat mempertimbangkan penambahan staf pada bidang Sarana dan Prasarana di Kelurahan Balarjosari yang mengalami keterbatasan sumber daya manusia, guna meringankan beban kerja pegawai serta mendukung konsistensi kualitas dan ketepatan waktu pelayanan publik di tingkat kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

Anwar, A. S. 2025. Kepemimpinan, Kompensasi, dan Budaya Organisasi: Kunci Kepuasan dan

- Kinerja Karyawan. CV Dunia Penerbitan Buku.
- Aryadi, T. 2020. Analisis Efektifitas Kerja Pegawai: Studi Pada Bidang Pemeliharaan & Peningkatan Jalan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Cirebon. CV ELSI PRO.
- Ariyani, N., Arlan, S. A., & Handayani, R. 2024. Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*, 3(1), 624.
- Ayuning, B., Irawati, T., & Siddha, A. 2025. Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Cipageran Kota Cimahi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 1-15.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. 2021. Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105-122.
- Gaspar, A. N., Waworundeng, W., & Kumayas, N. 2023. Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Bitung Digital City (DC) Di Kecamatan Madidir Kota Bitung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 1-9.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. Organisasi dan Motivasi - Dasar Peningkatan Produktivitas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husna, L. U., & Prasetya, B. P. 2024. Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Sakti Boshe VVIP Club Yogyakarta. *Jurnal Bintang Manajemen (JUBIMA)*, 2(2), 19-28.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Norawati, S., & Nurmansyah. 2025. Meningkatkan Kinerja Pegawai: Pendekatan Motivasi, Lingkungan Kerja, dan Kepuasan Kerja. PT Media Penerbit Indonesia.
- Parianti, A. 2022. Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Tammua Kecamatan Tallo Kota Makassar. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 2(2), 15-22.
- Parla, F. S., Sipatu, L., Adam, R., & Kurniawan, A. 2025. Public Perspectives on The Quality of Public Services at The Bailo Village Office. *Journal of Educational Management Research*, 4(6), 2640-2654.
- Rachman, M. 2021. Manajemen Pelayanan Publik. Tahta Media Group.
- Rahmah, H. N. 2020. Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Tenaga Kerja Kontrak Daerah (TK2D) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur. *Journal of Government Science (GovSci)*, 1(1), 1-11.
- Ratnasari, S. L., Nasrul, H. W., Nurdin, I., Susilowati, Y., & Susanti, E. N. 2020. Manajemen Kinerja Karyawan. Forum Pemuda Aswaja.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. 2014. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).
- Sari, M., Rachman, H., Astuti, N. J., Afgani, M. W., & Siroj, R. A. 2023. Explanatory Survey dalam Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*, 3(1), 10-16.

Saputra, M. I., Raudah, S., & Barkatullah. 2025. Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45-58.

Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Wulandari, S., Putra, E. B. M., & Kasdi, B. 2025. Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Lurah Panorama Kota Bengkulu. *Jurnal STIA Bengkulu*, 11(2).

