

PENGARUH EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DI KANTOR DESA PASSENO, KECAMATAN BARANTI, KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Nur Atikah¹, Lukman², Abdul Jabbar³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

Email: tika091024@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode korelasional kuantitatif untuk menyelidiki efektivitas kinerja staf dan pengaruhnya terhadap pelayanan selama penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu Membayar (SKTM) di Kantor Kelurahan Passeno. Pengambilan sampel bertujuan digunakan untuk memilih sampel penelitian sebanyak 90 responden dari populasi 948. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, kuesioner, dan tinjauan pustaka. Statistik deskriptif dan regresi linier sederhana (SPSS) digunakan untuk analisis. Berdasarkan kualitas kerja (69%), kuantitas kerja (68%), dan ketepatan waktu (64%), hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kinerja staf berada dalam kategori baik dengan persentase 67%. Selain itu, pelayanan SKTM juga berada dalam kategori baik. Hasil uji regresi menunjukkan hubungan yang signifikan antara efektivitas kinerja karyawan dengan pelayanan SKTM (t hitung 20,543 > t tabel 1,662), artinya efektivitas kinerja karyawan yang lebih tinggi berhubungan dengan kualitas pelayanan masyarakat yang lebih tinggi.

Kata Kunci: *Efektivitas, Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, SKTM.*

Abstract

This study uses a quantitative correlational method to investigate the efficacy of staff performance and how it affects services during the issuance of Certificates of Inability to Pay (SKTM) at the Passeno Village Office. Purposive sampling was used to choose the study sample of 90 respondents from a population of 948. Data collecting techniques included observation, questionnaires, and literature reviews. Descriptive statistics and simple linear regression (SPSS) were used for analysis. Based on work quality (69%), work quantity (68%), and timeliness (64%), the study's results show that staff performance effectiveness is in the good category with a percentage of 67%. Additionally, SKTM services are in the good category. The results of the regression test indicate a significant relationship between employee performance effectiveness and SKTM services (t count 20.543 > t table 1.662), meaning that higher employee performance effectiveness corresponds to higher community service quality.

Keywords: *Effectiveness, Employee Performance, Public Service, SKTM.*

A. PENDAHULUAN

Salah satu komponen kunci pemerintahan adalah pelayanan publik, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien dan efektif. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya standar pelayanan yang tepat, cepat, dan transparan, merupakan salah satu langkah yang telah diambil pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan (PANRB 2020). Pelayanan administratif seperti pembuatan Surat Keterangan Miskin (SKTM) sangat penting dalam kerangka administrasi

desa, khususnya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat agar memenuhi standar penerimaan bantuan sosial, pendidikan, dan kesehatan (K. S. RI 2021).

Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah tantangan dalam implementasi layanan SKTM di Kantor Kelurahan Passeno, Kecamatan Barangti, Kabupaten Sidenreng Rappang. Keterlambatan penyelesaian dokumen, kurangnya kolaborasi antar personel, dan kekurangan sumber daya manusia tercatat. Keadaan ini menunjukkan adanya perbedaan antara realitas di lapangan dan standar layanan yang ditetapkan. Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa kinerja pekerja masih di bawah standar dalam memberikan pelayanan publik berkualitas tinggi.

Keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada efektivitas kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan cerminan dari kemampuan seseorang untuk memenuhi kewajibannya dalam mencapai tujuan organisasi (Prawirosentono 2020). Selain itu, unsur-unsur organisasi termasuk sistem kerja, koordinasi, dan lingkungan kerja memiliki dampak pada efektivitas kinerja (Robbins and Judge 2021). Keterlambatan, kurangnya akuntabilitas, dan penurunan kepuasan publik semuanya merupakan konsekuensi dari kinerja yang buruk.

Masalah-masalah ini menunjukkan adanya perbedaan antara penerapan standar layanan yang sebenarnya dan harapan yang ada. Namun, tanda utama tata kelola yang sangat baik adalah pelayanan publik yang berkualitas tinggi (L. A. N. RI 2021). Pelayanan yang lambat juga dapat berdampak langsung pada akses masyarakat terhadap bantuan sosial dan layanan publik lainnya, karena layanan SKTM sangat penting bagi kesejahteraan daerah yang ditingkatkan. Oleh karena itu, studi ini sangat penting untuk mengevaluasi seberapa baik kinerja karyawan dalam pelayanan SKTM.

Tujuan studi ini adalah untuk memastikan efektivitas kinerja staf dan meneliti bagaimana hal itu memengaruhi kualitas pelayanan SKTM Kantor Desa Passeno. Temuan studi ini diharapkan dapat memajukan administrasi publik secara konseptual (Pasolong 2020) dan secara praktis membantu pemerintah desa dalam meningkatkan kinerja pekerja dan kualitas pelayanan. Selain itu, diharapkan karya ini akan berfungsi sebagai referensi ilmiah untuk penelitian lain (Wibowo 2020).

B. TINJAUAN PUSTAKA

Layanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hukum yang berlaku. Kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan kepuasan masyarakat merupakan karakteristik layanan berkualitas tinggi (Sinambela 2021). Layanan administratif seperti penerbitan Surat Keterangan Miskin (SKTM) sangat penting bagi administrasi desa untuk memfasilitasi akses masyarakat terhadap berbagai program bantuan sosial.

Efektivitas kinerja staf merupakan salah satu elemen utama yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Tingkat keberhasilan pekerja dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab mereka untuk mencapai tujuan organisasi dikenal sebagai efektivitas kinerja karyawan (Pasolong 2020). Hasil kerja dalam hal kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu tercermin dalam kinerja karyawan (Prawirosentono 2020). Akibatnya, masyarakat akan menerima pelayanan yang lebih baik jika kinerja staf lebih efektif.

Robbins & Judge (2021) menegaskan bahwa peluang, insentif, dan keterampilan yang ditawarkan oleh perusahaan berdampak pada seberapa baik karyawan bekerja. Kinerja optimal akan tercapai jika karyawan memiliki kompetensi yang memadai, disiplin kerja yang baik, dan didukung oleh lingkungan kerja yang kondusif. Di sisi lain, kinerja yang buruk dapat menyebabkan pelayanan yang tidak memuaskan, tertunda, dan tidak responsif.

Pelayanan publik yang baik juga dipengaruhi oleh beberapa indikator, seperti prosedur pelayanan, waktu pelayanan, kompetensi dan sikap staf, dan kepuasan masyarakat (Parasuraman, Zeithaml & Berry 2020). Indikator-indikator ini digunakan sebagai tolok ukur

dalam pelayanan SKTM untuk menentukan apakah pelayanan yang ditawarkan memenuhi persyaratan tertentu.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kinerja staf memiliki dampak besar pada kualitas pelayanan publik. Meskipun masih terdapat sejumlah masalah terkait infrastruktur dan daya tanggap, penelitian Agustina (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan dipengaruhi oleh efektivitas kinerja pegawai negeri sipil. Lebih lanjut, penelitian Fitriah & Karmila (2020) menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pegawai negeri sipil dalam pelayanan publik dianggap cukup baik, namun beberapa aspek pelayanan masih memerlukan perbaikan. Penelitian lain oleh (Nugraha 2020) juga menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kinerja pegawai terhadap efektivitas organisasi.

Efektivitas kinerja staf merupakan faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan publik, menurut studi teoritis dan penelitian sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini mengkaji hubungan antara pelayanan penerbitan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu Kerja) (variabel Y) dan efektivitas kinerja karyawan (variabel X). Sementara pelayanan SKTM dievaluasi menggunakan indikator masyarakat berupa proses pelayanan, waktu pelayanan, kompetensi dan sikap karyawan, serta kepuasan, efektivitas kinerja karyawan dievaluasi menggunakan indikasi berupa kualitas kerja, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu.

Oleh karena itu, kerangka konseptual penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan SKTM meningkat seiring dengan efektivitas kinerja karyawan. Hipotesis penelitian yang diajukan, yang didasarkan pada kerangka konseptual ini, adalah bahwa penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu Kerja (SKTM) sangat dipengaruhi oleh efektivitas kinerja karyawan.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional untuk menganalisis pengaruh efektivitas kinerja pegawai terhadap pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh melalui kuesioner kepada masyarakat Desa Passeno yang pernah mengurus SKTM, serta data sekunder dari studi kepustakaan.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, kuesioner dengan skala Likert, dan studi kepustakaan. Variabel penelitian terdiri dari efektivitas kinerja pegawai (X) yang diukur melalui indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu, serta pelayanan SKTM (Y) yang diukur melalui prosedur pelayanan, waktu pelayanan, kompetensi dan sikap pegawai, serta kepuasan masyarakat. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, serta regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh antar variabel. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t menggunakan bantuan aplikasi SPSS.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Desa Passeno Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang menunjukkan dinamika pelayanan publik yang erat kaitannya dengan efektivitas kinerja pegawai sebagai pelaksana utama di tingkat desa. Berdasarkan hasil penelitian, proses pelayanan SKTM melibatkan beberapa tahapan, mulai dari pengajuan permohonan oleh masyarakat, pemeriksaan kelengkapan berkas, verifikasi data oleh perangkat desa, hingga penerbitan dan penandatanganan dokumen oleh pejabat yang berwenang. Alur pelayanan tersebut menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan sangat bergantung pada koordinasi antarpegawai serta kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas secara efektif dan efisien.

Dengan skor rata-rata 67%, efektivitas kinerja staf di SKTM termasuk dalam kategori sangat baik menurut temuan analisis statistik deskriptif. Hasil ini menunjukkan bahwa para pekerja secara umum mampu memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan kriteria yang

ditetapkan. Setiap kriteria menghasilkan skor 69% untuk kualitas pekerjaan, 68% untuk kuantitas pekerjaan, dan 64% untuk ketepatan waktu. Dibandingkan dengan indikator ketepatan waktu, statistik ini menunjukkan bahwa indikator kualitas dan kuantitas pekerjaan berada pada tingkat yang relatif lebih tinggi.

Tabel 1. Rekapitulasi Efektivitas Kinerja Pegawai

Indikator	Presentase (%)
Kualitas Kerja	69%
Kuantitas Kerja	68%
Ketepatan Waktu	64%
Rata-rata	67%

Skor tinggi pada indikator kualitas kerja menunjukkan bahwa anggota staf dapat menghasilkan dokumen SKTM yang sesuai dengan protokol yang relevan dan menawarkan layanan dengan tingkat akurasi yang tinggi. Ini menunjukkan bahwa pekerja memiliki kemampuan teknis yang memadai untuk melaksanakan tanggung jawab layanan mereka. Selain itu, indikator kuantitas kerja, yang juga berada dalam kategori baik, menunjukkan bahwa anggota staf dapat mengelola sejumlah besar aplikasi SKTM dalam jangka waktu tertentu, memungkinkan layanan untuk terus berlanjut bahkan dengan beban kerja yang relatif berat.

Berbeda dengan indikator lainnya, indikator ketepatan waktu memiliki skor yang lebih rendah. Ini menunjukkan bahwa ada penundaan yang berkelanjutan dalam menyelesaikan layanan SKTM, yang tidak memenuhi tenggat waktu yang ditetapkan. Pengamatan dan tanggapan dari responden menunjukkan bahwa sejumlah masalah, termasuk prosedur verifikasi yang panjang, kekurangan staf, dan tidak adanya personel yang berwenang untuk menandatangani dokumen, bertanggung jawab atas penundaan ini. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas kinerja karyawan masih di bawah rata-rata, terutama dalam hal manajemen waktu dan kolaborasi tugas.

Tabel 2. Rekapitulasi Pelayanan Pembuatan SKTM

Indikator	Presentase (%)
Prosedur Pelayanan	69%
Waktu Pelayanan	65%
Kompetensi dan Sikap Pegawai	68%
Kepuasan masyarakat	67%
Rata-rata	67%

Selain itu, kualitas layanan termasuk dalam kategori baik, menurut temuan studi pada variabel penerbitan SKTM (Sertifikat Pelayanan). Evaluasi responden terhadap protokol layanan, durasi layanan, keterampilan dan sikap staf, serta kepuasan publik semuanya mencerminkan hal ini. Publik menilai proses layanan mudah dipahami dan lugas, yang membuat proses aplikasi SKTM lebih mudah. Pelayanan yang baik juga dipengaruhi oleh keramahan dan responsivitas staf.

Namun, indikasi waktu layanan masih merupakan komponen penting yang harus ditangani. Sejumlah responden mengatakan bahwa mereka terkadang harus menunggu lebih lama dari yang diperkirakan karena keterlambatan layanan SKTM. Skenario ini menunjukkan adanya perbedaan antara penerapan standar layanan yang ditentukan di lapangan dan standar tersebut. Selain berpengaruh pada efektivitas layanan, keterlambatan layanan juga dapat menurunkan kepuasan pelanggan.

Menurut teori pelayanan publik, kualitas layanan dipengaruhi oleh kecepatan, ketepatan, dan konsistensi dalam penyampaian layanan selain proses yang terdefinisi dengan baik. Agar publik dapat menerima layanan secara efisien tanpa menghadapi hambatan besar, layanan berkualitas harus mampu memberikan kepastian waktu kepada mereka. Oleh karena itu, layanan SKTM Kantor Desa Passeno perlu meningkatkan indikasi penting terkait ketepatan waktu.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
Efektivitas Kinerja Pegawai	20,543	1,662	0,000	Berpengaruh signifikan

Temuan analisis regresi linier dasar menunjukkan bahwa efektivitas kinerja karyawan memiliki dampak besar pada layanan penerbitan SKTM (Sertifikat Sipil). Hipotesis ini didukung oleh nilai t yang dihitung sebesar 20,543, yang lebih tinggi dari nilai t tabel sebesar 1,662. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara kualitas pelayanan publik dan efektivitas kinerja karyawan. Dengan kata lain, peningkatan efektivitas kinerja staf mengarah pada kualitas pelayanan yang lebih tinggi.

Hasil ini mendukung gagasan bahwa penentu utama keberhasilan pelayanan publik adalah kinerja personel (Sedarmayanti, 2021). Kepuasan publik akan meningkat sebagai hasil dari pelayanan yang lebih cepat, lebih akurat, dan berkualitas tinggi yang dihasilkan oleh kinerja yang efektif. Di sisi lain, kinerja yang buruk akan menyebabkan kualitas pelayanan yang lebih buruk, termasuk ketidakpuasan publik, keterlambatan, dan kurangnya akuntabilitas.

Selain itu, temuan penelitian menunjukkan bahwa sejumlah faktor internal dan eksternal memengaruhi seberapa baik kinerja karyawan. Bakat, kompetensi, dan disiplin terkait tugas karyawan adalah contoh variabel internal. Sementara itu, struktur organisasi, koordinasi personel, dan suasana kerja Kantor Desa Passeno merupakan contoh variabel eksternal. Keterbatasan karakteristik apa pun dapat memengaruhi seberapa baik kinerja karyawan secara keseluruhan.

Operasi penerbitan SKTM (Sertifikat Desa) Kantor Desa Passeno mencontohkan sejumlah konsep tata kelola yang baik, termasuk ketepatan waktu dan akuntabilitas. Keberadaan protokol layanan yang eksplisit dan kewajiban pekerja untuk menyelesaikan layanan sepenuhnya menunjukkan akuntabilitas. Responsivitas karyawan ditunjukkan oleh kemampuan mereka untuk mengatasi kebutuhan masyarakat dan memberikan layanan sesuai dengan persyaratan.

Untuk menjamin penyampaian layanan terbaik, efisiensi dan ketepatan waktu harus tetap ditingkatkan. Hal ini penting karena program SKTM secara langsung mengatasi kebutuhan penduduk yang kurang mampu dalam memperoleh berbagai bentuk bantuan sosial. Kemampuan masyarakat untuk memanfaatkan layanan ini dapat terpengaruh oleh keterlambatan layanan.

Secara praktis, temuan penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kinerja staf harus menjadi langkah pertama dalam meningkatkan kualitas layanan SKTM. Meningkatkan disiplin staf, meningkatkan kerja sama otoritas desa, dan memastikan pejabat yang berwenang hadir selama proses layanan adalah semua inisiatif potensial. Untuk menjamin penerapan standar pelayanan secara konsisten, diperlukan juga penilaian berkala terhadap pelaksanaan pelayanan. Secara keseluruhan, studi ini menunjukkan bahwa efektivitas kinerja staf merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Peningkatan kinerja staf akan berdampak positif pada kualitas pelayanan SKTM (Sertifikat Catatan Sipil) dan meningkatkan kepuasan masyarakat, terutama dalam hal koordinasi dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, untuk memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berfokus pada masyarakat, diperlukan inisiatif berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas kinerja staf.

E. KESIMPULAN

Kinerja pegawai di Kantor Desa Passeno dianggap baik, meskipun masih belum optimal karena kekurangan dalam waktu penyelesaian layanan yang singkat. Secara umum, penerbitan Surat Keterangan Miskin (SKTM) telah memberikan manfaat, terutama dalam hal sikap pegawai dan kejelasan prosedur. Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan antara standar pelayanan dan pelaksanaan di lapangan. Kualitas pelayanan SKTM dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh efektivitas kinerja pegawai, menurut hasil pengujian hipotesis. Hal

ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai yang lebih baik akan berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan publik. Keterbatasan penelitian ini meliputi fokus yang sempit pada satu dusun dan metodologi kuantitatifnya, yang tidak sepenuhnya meneliti pengalaman masyarakat. Untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang efektivitas kinerja pegawai dan kaliber pelayanan publik, penelitian tambahan disarankan untuk memperluas area studi dan menggunakan metodologi yang lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Y. N., Cikusin, Y., & Widodo, R. P. (2020). Efektivitas Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Kantor Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo). *Respon Publik*, 14(5), 81-84.
- Dwiyanto, A. (2021). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fitrah, N., & Karmila, K. (2021). Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. *MITZAL (Demokrasi, Komunikasi Dan Budaya): Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi*, 5(2), 124-136.
- Hardiyansyah. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2023). *Pedoman penyelenggaraan pemerintahan desa*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Pedoman standar pelayanan publik*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). *Pedoman evaluasi kinerja pelayanan publik*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2021). *Pedoman pelayanan sosial bagi masyarakat tidak mampu*. Jakarta: Kementerian Sosial RI.
- Lembaga Administrasi Negara. (2021). *Good governance dalam pelayanan publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lembaga Administrasi Negara. (2022). *Manajemen kinerja sektor publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Nugraha, M. E. 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), 82-90.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York, NY: Free Press.
- Pasolong, H. (2020). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prawirosentono, S. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2022). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Organizational behavior*. Harlow, England: Pearson Education.
- Sedarmayanti. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2021). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo. (2020). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.