

Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta

M. Ahmady Dimas Saputra^{1*}, Dwi Agustina²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ ahmadydimas305@gmail.com, ² dwiagustina1808@gmail.com

*Corresponding author

ARTICLE INFO

Article history :

Received : Agustus 27, 2025

Revised : Agustus 29, 2025

Accepted : September 9, 2025

Keywords:

Evaluation;

Employee Performance;

Administration Services



Copyright (c) 2026

Abiwara : Jurnal Vokasi Administrasi
Bisnis

ABSTRACT

The findings of performance criticism from development administration employees are due to the employee performance process being considered complicated, less than optimal and time-consuming so that it becomes an aspect that can hinder the effectiveness and efficiency of development administration services. The purpose of this study is to analyze and evaluate employee performance in improving administrative services in the development administration section of the DKI Jakarta provincial secretariat. The research in this thesis uses qualitative descriptive research with field research studies using observation and interview techniques. The results of the study indicate that Activities in development administration services have decreased the target work achievements in 2024 in controlling development implementation as well as evaluating and reporting development activity administration. This decline is caused by employees not being responsive enough in providing services, lack of communication and coordination and low responsiveness of some employees which causes work to be unable to be conveyed properly and clearly. In addition, employees do not utilize existing resources, resulting in less than satisfactory work quality.

PENDAHULUAN

Saat ini evaluasi kinerja memegang peranan penting dalam suatu perusahaan organisasi, baik itu instansi pemerintah maupun swasta. Evaluasi kinerja merupakan suatu kegiatan yang dilakukan manajemen untuk menilai kinerja karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan dengan membandingkan uraian pekerjaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Evaluasi kinerja biasanya dilakukan dalam suatu periode tertentu yaitu satu tahun sekali. Dengan adanya evaluasi kinerja maka dapat diketahui keberhasilan atau kegagalan seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas pokoknya. Menilai kinerja berarti membandingkan kinerja aktual bawahan dengan standar yang ditetapkan oleh suatu organisasi.

Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta adalah bagian dari Pemerintah Kota DKI Jakarta yang mempunyai tugas membantu walikota dalam penyusunan kebijakan dan pengoordinasian administratif terhadap pelaksanaan tugas Perangkat Daerah serta pelayanan administratif. Sekretariat Daerah menyelenggarakan fungsi pengkoordinasian penyusunan kebijakan daerah, pengkoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan Daerah, pelaksanaan administratif dan pembinaan aparatur sipil negara pada instansi Daerah, dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota yang berkaitan dengan tugas dan fungsinya.

Dalam pengamatan penelitian masih terdapat kendala seperti kerenggangan waktu pelaporan penyampaian surat-surat dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan pembangunan melebihi 3 bulan. Dari hasil observasi diketahui permasalahan waktu pelaporan penyampaian surat-surat dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan pembangunan bagi pimpinan unit-unit terkait yang membutuhkan terkadang tidak tepat waktu hal itu dikarenakan sistem penyusunan pelaporan masih belum sesuai dengan format, pembuatan. Selain itu pelaksanaan monitoring program pembangunan pada bagian administrasi pembangunan sekretariat

Provinsi DKI Jakarta masih dilaksanakan secara manual. Sehingga berdampak pada lambatnya pelaporan program kebijakan pembangunan tersebut.

Adanya keterlambatan dalam penyusunan laporan dapat berdampak pada penyusunan laporan di triwulan berikutnya. Kemudian Lambatnya Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam melaporkan laporannya juga menjadi penyebab lamanya proses kebijakan pembangunan selain itu belum optimalnya tertib administrasi dalam pengelolaan keuangan daerah dan belum optimalnya tertib administrasi pengendalian serta pelaporan pelaksanaan pembangunan daerah. Penyebab dari adanya permasalahan tersebut salah satunya di karenakan para pegawai yang bekerja masih kurang disiplin didalam penyusunan laporan per triwulan sehingga pelaporan per triwulan masih tidak efektif dan efisien. Oleh karena itu, dibutuhkan kedisiplinan dalam penyusunan laporan yang di lakukan oleh para pegawai administrasi pembangunan.

Penilaian kinerja memberikan gambaran tentang keadaan pegawai dan sekaligus dapat memberikan *feedback* (umpan balik). Kinerja yang terdapat pada pegawai untuk memberikan pelayanan administrasi pembangunan merupakan sebuah gambaran dan juga karakteristik yang menyeluruh, baik hal tersebut mengenai jasa maupun barang yang menunjukkan kinerja dalam hal memuaskan kebutuhan yang telah ditentukan maupun yang tersirat. Selanjutnya, kualitas yang terdapat didalam pelayanan administrasi pembangunan merupakan tingkat dari ketercapaian dalam tujuan organisasi, sehingga demikian itu dapat menyangkut produk maupun jasa primer yang sudah dihasilkan.

Evaluasi kinerja pegawai perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai, mengembangkan profesionalisme, memfasilitasi pengambilan keputusan berdasarkan data, mendorong motivasi pegawai, memperkuat komunikasi, memastikan tercapainya tujuan, serta melindungi instansi pemerintahan secara hukum. Proses ini memungkinkan untuk memiliki pemahaman yang sama tentang ekspektasi dan jalur karier, serta mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan untuk mencapai keberhasilan bersama pada Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta khususnya bagian Administrasi Pembangunan.

KAJIAN LITERATUR

1. Pengertian Evaluasi

Menurut Arikunto dan Abdul Jabar (2020:2), evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan. Selanjutnya Mohammad Ali (2022) mengatakan bahwa evaluasi merupakan suatu kegiatan yang biasanya dilakukan untuk membuat penilaian terhadap kelayakan suatu perencanaan, implementasi, dan hasil suatu program atau kebijakan.

Kedua, evaluasi memberikan sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target. Nilai diperjelas dengan mendefinisikan dan mengoperasikan tujuan dan target. Nilai juga dikritik dengan menanyakan secara sistematis kepantasan tujuan dan target dalam hubungan dengan masalah yang dituju. Ketiga, evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode- metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi. Informasi tentang tidak memadainya kinerja kebijakan dapat memberi sumbangan pada perumusan ulang masalah kebijakan.

Evaluasi dapat juga menyumbang pada definisi alternatif kebijakan yang baru atau revisi kebijakan dengan menunjukkan bahwa alternatif kebijakan yang diunggulkan sebelumnya perlu dihapus dan diganti dengan yang lain (Bardach, E. 2018). Menurut Lester dan Stewart (Winarno, 2018:166) evaluasi kebijakan dapat dibedakan ke dalam dua tugas yang berbeda, tugas pertama adalah untuk menentukan konsekuensi-konsekuensi yang ditimbulkan oleh suatu kebijakan dengan cara menggambarkan dampaknya.

Sedangkan tugas kedua adalah untuk menilai keberhasilan atau kegagalan dari suatu kebijakan berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Evaluasi kebijakan merupakan persoalan fakta yang berupa pengukuran serta penilaian baik terhadap tahap

implementasi kebijakannya maupun terhadap hasil (*outcome*) atau dampak (*impact*) dari bekerjanya suatu kebijakan atau program tertentu, sehingga menentukan langkah yang dapat diambil dimasa yang akan datang. Beberapa pendapat dan pengertian diatas maka dapat dipahami bahwa evaluasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mencari informasi yang berguna untuk membuat penilaian terhadap kelayakan suatu program termasuk dari perencanaan, implementasi hingga hasil suatu program atau kebijakan. Jika sebuah program yang sudah berjalan tidak dilakukan evaluasi, bagaimana dengan ketercapaian tujuan program, dan bagaimana keefektifan program tersebut.

Menurut Youker & Ingraham (2024) menyatakan bahwa: *Goal-free evaluation* (GFE) atau evaluasi bebas tujuan adalah evaluasi yang dilakukan dimana evaluator melakukan evaluasi tanpa pengetahuan atau referensi khusus mengenai tujuan dan sasaran yang sudah dibuat atau ditentukan sebelumnya sehingga evaluator bebas mengamati dan mengukur semua yang aktual hasil, efek, atau dampak, disengaja atau tidak disengaja, semua tanpa petunjuk tentang maksud dan tujuan program.

2. Pengertian Kinerja Pegawai

Sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan atau organisasi dalam mengelola, mengatur, memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor produksi potensial, secara nyata. Faktor produksi manusia bukan hanya bekerja secara fisik saja akan tetapi juga bekerja secara fikir. Optimalisasi sumber daya manusia menjadi titik sentral perhatian organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Sehingga dapat dikatakan sumber daya manusia adalah sumber yang sangat penting atau faktor kunci untuk mendapatkan kinerja yang baik. Veithzal Rivai (2017:548), berpendapat bahwa kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan suatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Menurut Hasibuan (2017) kinerja adalah merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Berdasarkan paparan diatas kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Irham Fahmi (2020) kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu. Menurut Kasmir (2020) mengatakan kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam suatu menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Sedangkan menurut Edison (2020) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kinerja Pegawai adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara berencana pada waktu dan tempat dari Pegawai serta organisasi bersangkutan menurut Mangkuprawira (2021). Kinerja menurut Simamora (2022) bahwa untuk mencapai agar organisasi berfungsi secara efektif dan sesuai dengan sasaran organisasi, maka organisasi harus memiliki kinerja Pegawai yang baik yaitu dengan melaksanakan tugas-tugasnya dengan cara yang handal. Kinerja menurut Mathis & Jackson (2022) adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh Pegawai. Sementara menurut Simanjuntak (2020:1), kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu.

a. Pelayanan

Pelayanan merupakan bagian dari administrasi oleh karena itu, untuk lebih jelasnya akan diuraikan dalam sebuah teori-teori, dan salah satu aspek penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya yang bersangkutan

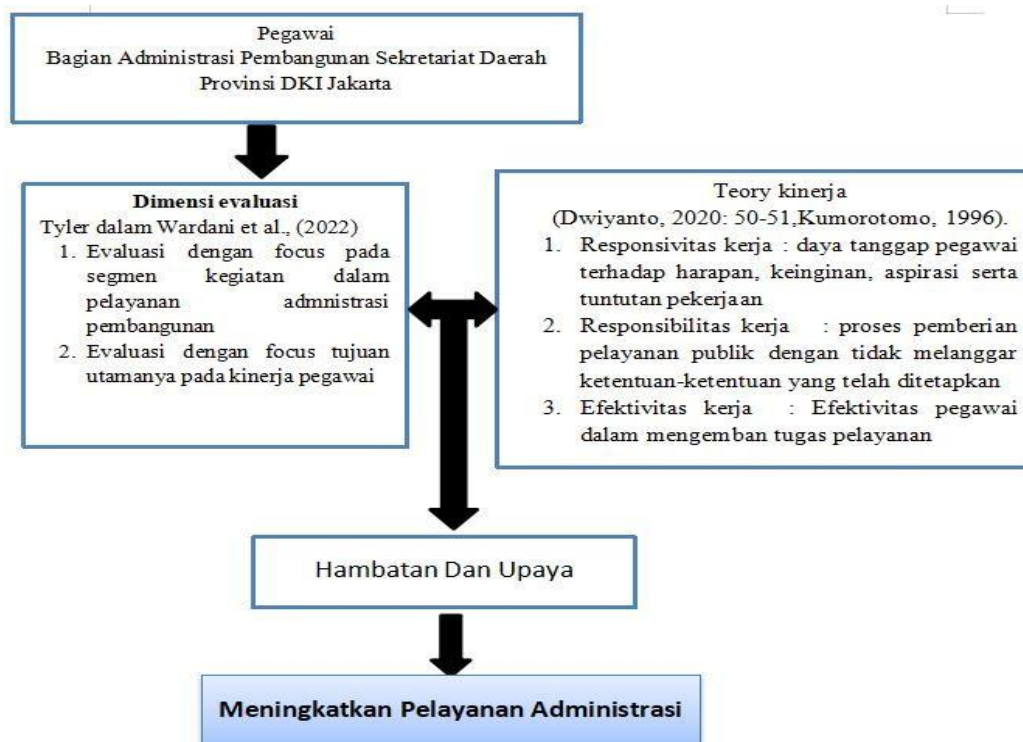
dengan pemerintah, untuk itulah pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang terendah.

Jenis pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain- lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, Pelayanan administrasi kependudukan(KTP, NTCR, Akte kelahiran) Pada hakikatnya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan amanat yang diberikan rakyat kepada penyelenggara negara (eksekutif dan legislatif) untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses atau rangkaian kegiatan yang terdapat suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, dan merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan publik adalah segala pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau swasta kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhannya.

b. Model Penelitian

Berdasarkan paparan diatas dapat peneliti gambarkan sebuah bagan skema model penelitian guna mempermudah peneliti dalam meneliti evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi di bagian administrasi pembangunan sekretariat daerah provinsi DKI Jakarta Hal ini dapat penulis sajikan pada kerangka konseptual dalam model penelitian sebagai berikut:



METODE PENELITIAN

a. Pendekatan Penelitian

Penelitian menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan studi penelitian lapangan menggunakan teknik observasi dan wawancara. Penelitian kualitatif menurut Bodan dan Taylor adalah “prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan

dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut (Sugiyono, 2020: 3) menjelaskan penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan data yang tidak berbentuk angka, melainkan dengan mengumpulkan dan menganalisa data yang bersifat naratif, data yang kaya, dan informasi yang mendalam mengenai suatu isu yang diteliti

b. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena itu seorang peneliti harus terampil dalam mengumpulkan data agar mendapatkan data yang valid. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan (Sugiyono, 2020). Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah sebagai berikut: 1) Studi Lapangan, dengan melakukan observasi di lapangan, wawancara dan dokumentasi, 2). Studi Kepustakaan dan 3). Triangulasi

c. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah sebuah proses mengurutkan data-data yang ada dan mengorganisasikannya sesuai dengan pola dan kategori suatu uraian data dasar sehingga dapat ditemukannya sebuah hipotesis kerja dan disesuaikan dengan data. Menurut Miles dan Hubberman dalam Sugiyono (2020:402) terdapat beberapa metode analisis data kualitatif yang terbagi dalam 4 (empat) bagian besar yaitu: 1). Pengumpulan Data. 2). Reduksi Data, 3). Penyajian Data dan 4). Penarikan Kesimpulan

d. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data pada penelitian ini ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Laporan penelitian dikatakan valid apabila terdapat ketepatan data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini digunakan uji kredibilitas data untuk menguji keabsahan data. Uji kredibilitas data dilakukan dengan triangulasi. Menurut Wiliam Wiersma (Sugiyono, 2019) Triangulasi data diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

PEMBAHASAN

1. Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta

a. Evaluasi dengan focus pada segmen kegiatan dalam pelayanan administrasi pembangunan

Tugas utama Bagian Administrasi Pembangunan di Sekretariat Daerah adalah membantu pimpinan daerah dalam menyusun dan melaksanakan kebijakan pembangunan, serta mengkoordinasikan pelaksanaan tugas-tugas perangkat daerah terkait pembangunan. Bagian ini juga bertugas memantau, mengevaluasi, dan melaporkan pelaksanaan kebijakan pembangunan. Singkatnya, Bagian Administrasi Pembangunan berperan penting dalam memastikan bahwa pembangunan daerah berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Bagian Administrasi Pembangunan memiliki tujuan yakni, merencanakan, mengkoordinasikan, dan memastikan pelaksanaan program proyek pembangunan di daerah tersebut sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Mengelola anggaran pembangunan, termasuk alokasi penggunaan dana yang efisien, serta memastikan akuntabilitas keuangan. Menyediakan data dan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan. Memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait berbagai aspek pembangunan.

Serta membantu dalam merumuskan kebijakan dan strategi pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan daerah DKI Jakarta. Melakukan pengawasan pelaksanaan proyek-proyek fisik dan non-fisik yang mendukung pembangunan daerah, serta menilai dampak dan hasil dari berbagai proyek tersebut. dalam kurun waktu 2023 hingga 2024 pencapaian kerja pegawai Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2023-2024 mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak pasti di setiap tahunnya.

Pada tahun 2023 pegawai administrasi pembangunan tidak mampu menyelesaikan target dalam Pengendalian Pelaksanaan Pembangunan dan pada tahun 2024 capaian kerja pegawai justru mengalami penurunan karena terdapat 2 target sasaran yang tidak memenuhi dari Pengendalian Pelaksanaan Pembangunan serta Evaluasi dan Pelaporan Administrasi Kegiatan Pembangunan. Adanya data ini menunjukkan bahwa kegiatan dalam pelayanan administrasi pembangunan memang masih memiliki permasalahan dalam Capaian Kerja pegawai

Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2023- 2024 karena adanya penurunan 2 target sasaran yang tidak memenuhi kriteria capaian kerja yaitu dari Pengendalian Pelaksanaan Pembangunan serta Evaluasi dan Pelaporan Administrasi Kegiatan Pembangunan. Adanya hasil penelitian ini membuktikan jika kinerja pegawai masih belum maksimal.

b. Evaluasi dengan focus tujuan utamanya pada kinerja pegawai

Kinerja pegawai di Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah memiliki peran krusial dalam meningkatkan pelayanan administrasi. Kinerja yang baik, ditandai dengan ketelitian, efisiensi, dan kerjasama yang efektif, akan berdampak positif pada pelayanan publik dan pencapaian tujuan pembangunan. Bagian Administrasi Pembangunan memiliki tujuan yakni, merencanakan, mengkoordinasikan, dan memastikan pelaksanaan program proyek pembangunan di daerah tersebut sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Mengelola anggaran pembangunan, termasuk alokasi penggunaan dana yang efisien, serta memastikan akuntabilitas keuangan. Menyediakan data dan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan. Berdasarkan hasil data presentase Capaian Kerja pegawai Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta yang setiap tahunnya diketahui jika pencapaian kerja pegawai Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2023-2024 mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak pasti di setiap tahunnya.

Penialain Presentase capaian kerja ini di dasari atas penyelesaian kerja yang di lakukan oleh pegawai. Pada tahun 2023 pegawai administrasi pembangunan tidak mampu menyelesaikan target dalam pengendalian pelaksanaan pembangunan dan pada tahun 2024 capaian kerja pegawai kembali mengalami penurunan pada pengendalian pelaksanaan pembangunan serta evaluasi dan pelaporan administrasi kegiatan pembangunan. Adanya data ini menunjukkan bahwa terjadi penurunan capaian kerja pegawai administrasi pembangunan di kantor Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta.

Dari adanya temuan data ini peneliti mengembangkan penelitian melalui tiga dimensi penelitian yaitu responsivitas pelayanan pegawai, responsibilitas pelayanan pegawai, dan efektivitas pelayanan pegawai administrasi pembangunan di kantor Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta dan dari hasil penelitian di dapatkan fakta di lapangan sebagai berikut :

1) Responsivitas kerja

Responsivitas pegawai dalam pemberian pelayanan merupakan salah satu dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan yang ditampilkan oleh para pegawai dalam mengemban tugas pelayanan administratif di suatu kantor, termasuk pada bagian administrasi pembangunan Setda DKI Jakarta. Responsivitas pegawai administrasi pembangunan Setda (Sekretariat Daerah) adalah kemampuan mereka untuk memberikan tanggapan yang cepat dan efektif terhadap berbagai kebutuhan dan permasalahan terkait pembangunan di daerah.

Ketua bagian administrasi pembangunan Sekretariat DKI Jakarta selalu menandakan pentingnya komitmen dan kemampuan untuk meningkatkan tingkat responsivitas para pegawai dalam mengemban tugas pemberian pelayanan administrasi bagi pemenuhan harapan dan kebutuhan dari pimpinan unit-unit terkait. namun fakta di lapangan membuktikan bahwa tidak semua pegawai memiliki responsivitas yang sama dalam menyelesaikan tugasnya.

Beban dalam penyelesaian tugas serta kurangnya koordinasi dari seluruh pemangku kepentingan turut menjadi factor yang menyebabkan tugas belum sepenuhnya

terselesaikan. Daya tanggap yang di tunjukan pegawai administrasi pembangunan dalam melakukan pelayanan cukup beragam, adanya pegawai yang belum memiliki daya tanggap yang baik dikarenakan pegawai tersebut adalah pegawai baru yang masih melakukan penyesuaian diri dan kemampuan untuk beradaptasi dengan pekerjaan yang mereka lakukan.

Namun peliti juga mendapati fakta apabila kurangnya responsivitas dari pegawai sering terjadi karena kesalah pahaman perbedaan pemahaman karena kurangnya komunikasi yang efektif dari pegawai. Dari hasil penelitian ini dapat di simpulkan jika beberapa pegawai belum cukup responsive dalam memberikan pelayanan administrasi pembangunan. Adanya komunikasi dan koordinasi antar pegawai yang tidak efektif hingga menyebabkan kesalahpahaman, serta masih rendahnya daya tanggap beberapa pegawai baru yang masih beradaptasi menyebabkan beberapa pekerjaan tidak mampu di tersampaikan dengan baik dan jelas, hingga menyebabkan beberapa pekerjaan tidak dapat di selesaikan dengan tepat waktu.

Rendahnya responsivitas kerja pegawai mengacu pada kondisi di mana pegawai kurang cepat tanggap dan kurang efektif dalam memberikan pelayanan atau merespons kebutuhan dalam administrasi pembangunan. Dan dari temuan fakta di lapangan menunjukan bahwa pegawai masih memiliki beberapa kekurangan dalam merespon kebutuhan dan permintaan pelayanan administrasi pembangunan dengan cepat dan efektif.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang di lakukan Jeferson Glandy Lumentah dan Johnny Hanny Posumah (2020) diketahui jika Responsivitas kerja pegawai adalah kunci untuk kesuksesan dalam lingkungan kerja yang dinamis dan kompetitif. Kemampuan untuk merespons dengan cepat dan efektif terhadap perubahan, menyelesaikan masalah, dan memberikan pelayanan yang baik adalah aset yang berharga bagi individu dan organisasi.

Pada penelitian ini Kurangnya responsivitas kerja dari pegawai administrasi pembangunan menyebabkan beberapa penyelesaian pelayanan administrasi pembangunan tidak dapat terselesaikan sehingga membuktikan bahwa pelayanan administrasi pembangunan belum berjalan dengan baik.

2) Responsibilitas kerja

Responsibilitas pelayanan pegawai merupakan salah satu dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan yang tampilkan oleh para pegawai dalam mengemban tugas pelayanan administratif di suatu kantor, termasuk pada bagian administrasi pembangunan Setda DKI Jakarta. Responsibilitas pegawai di tunjukan dengan pemahaman tanggung jawab setiap Pegawai, dan dari hasil penelitian di ketahui jika setiap pegawai selalu menyelesaikan tanggung jawab dalam pemenuhan tugas terkait administrasi pembangunan.

Dalam melaksanakan tanggung jawabnya setiap pegawai administrasi pembangunan harus memiliki kewenangan yang cukup sesuai jabatan agar pegawai dapat melaksanakan tugasnya seperti perumusan kebijakan, pengoordinasian pelaksanaan pembangunan, pemantauan dan evaluasi, serta penyusunan program dan laporan terkait pembangunan daerah dengan efektif. Namun kondisi di lapangan justru membuktikan jika pegawai belum memiliki kewenangan yang jelas atas tugas sesuai jabatan yang diembannya.

Beberapa pegawai sering kali ditugaskan untuk mengisi kekosongan tugas dan tanggung jawab penyelesaian kerja di luar tanggung jawabnya dimana pegawai sering melakukan pekerjaan di luar kewenangannya.

Walaupun terjadi ketidakselarasan dari pemenuhan tanggung jawab dan wewenang bagi pegawai namun responibilitas kerja tetap di tunjukan pegawai dari komitmen menyelesaikan seluruh tanggungan pekerjaan tanpa terkecuali. Dari hasil penelitian ini maka dapat di simpulkan jika pegawai memiliki responibilitas kerja yang kuat dalam pemenuhan tanggung jawab penyelesaian pelayanan administrasi pembangunan walaupun para pegawai belum sepenuhnya memiliki kewenangan yang jelas sesuai dengan jabatan yang diembanya.

Penelitian ini sama halnya dengan penelitian yang di lakukan Nur Aini (2023) dimana Responsibilitas kerja pegawai mengacu pada kewajiban pegawai untuk bertanggung jawab

atas pelaksanaan tugas dan kewajibannya, serta memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dan pada penelitian ini walaupun pegawai tidak mendapatkan wewenang yang seharusnya namun setiap pegawai selalu bertanggung jawab menyelesaikan pelayanan sesuai dengan standart yang telah di tetapkan.

3) Efektivitas kerja

Efektivitas kerja petugas administrasi pembangunan di Setda (Sekretariat Daerah) DKI Jakarta diukur dari kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, koordinasi, pengendalian, pembinaan, dan evaluasi program pembangunan. Efektivitas ini juga mencakup penyampaian pelayanan yang cepat, akurat, dan bertanggung jawab, serta pengembangan sumber daya manusia yang profesional.

Efektivitas kerja sangat berkaitan erat dengan kemampuan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan, baik itu tujuan jangka pendek maupun jangka panjang. Target yang di tentukan dalam pelayanan administrasi pembangunan adalah pemenuhan seluruh tugas kewajiban pelayanan administrasi pembangunan yang ada di kantor sektratriat provinsi DKI Jakarta. Dan Tujuan Bagian Administrasi Pembangunan Setda (Sekretariat Daerah) sendiri adalah menyiapkan, mengkoordinasikan, dan mengendalikan pelaksanaan pembangunan daerah, serta melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap kebijakan dan program pembangunan.

Tujuannya mencakup perumusan kebijakan, koordinasi antarperangkat daerah, dan memastikan pelaksanaan pembangunan berjalan efektif dan efisien. Daridata yang telah di dapatkan di ketahui jika pada tahun 2024 pada proses Pengendalian Pelaksanaan Pembangunan serta Evaluasi Pelaporan Administrasi Kegiatan Pembangunan belum dapat sesuai dengan target yang di tentukan. Adanya fakta ini membuktikan bahwa tujuan dan target dari pelayanan administrasi pembangunan belum sepenuhnya mampu tercapai karena kurangnya jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan besarnya tuntutan kerja yang harus di selesaikan, selain itu fasilitas penunjang pemenuhan kerja juga belum sepenuhnya tersedia di kantor sekretaris daerah DKI Jakarta.

Adanya kekurangan pegawai ini menyebabkan Efektivitas yang melibatkan penggunaan sumber daya yang efisien, termasuk waktu, tenaga, dan materi, belum maksimal untuk mencapai hasil yang optimal. pegawai administrasi pembangunan sering kali di cadangkan untuk melakukan pekerjaan lain sebagai upaya pengisian kekosongan tanggung jawab kerja lainnya yang menyebabkan pemanfaatan sumber daya yang ada tidak dapat sepenuhnya maksimal, dimana terjadi kekosongan tenaga kerja pada bidangnya serta tidak efektifnya pemanfaatan waktu yang di lakukan oleh pegawai yang seharusnya mampu menyelesaikan pekerjaanya.

Adanya temuan ini tentu saja berpengaruh terhadap kualitas hasil pekerjaan yang di lakukan oleh pegawai. Dimana Efektivitas kerja tidak hanya tentang mencapai tujuan, tetapi juga tentang kualitas hasil yang dicapai. Dari hasil penelitian ketahui bahwa kualitas hasil kerja pegawai administrasi pembangunan masih kurang memuaskan karena adanya temuan permasalahan yang terjadi serta kuranya motivasi pegawai dalam memperbaiki kinerjanya. Untuk memperbaiki keadaan tersebut serta sebagai sasaran jangka panjang yang akan di lakukan untuk memperbaiki kualitas kerja pegawai administrasi pembangunan, pimpinan Administrasi Pembangunan akan melakukan evaluasi secara berkala untuk memahami kondisi yang menyebabkan pegawai kurang optimal dalam bekerja serta mencari solusi secepatnya untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Dari hasil penelitian ini maka dapat di simpulkan jika pegawai belum cukup efektif dalam bekerja karena tidak dapat mencapai target dan tujuan serta kurang memanfaatkan sumber daya yang ada hingga menyebabkan kualitas kerja yang di tunjukan pegawai administrasi pembangunan kurang memuaskan. Sepertihalnya penelitian yang di lakukan oleh Nur Aini (2023) dimana pada hasil penelitian menunjukan jika Efektivitas kerja mengacu pada sejauh mana pegawai berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan hasil yang

optimal dan sesuai dengan rencana. Dan pada penelitian ini ketidakmampuan pegawai dalam menyelesaikan target dan tujuan dari pelayanan administrasi pembangunan berpengaruh terhadap kualitas kerja yang di tunjukan pegawai.

2. Hambatan yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi di bagian administrasi pembangunan sekretariat daerah Provinsi DKI Jakarta

Hambatan Internal

- a. Kurangnya pemahaman tentang tugas dan fungsi dapat mempengaruhi koordinasi antar pegawai serta antar bagian dalam setda DKI jakarta.
- b. Kurangnya koordinasi antar pegawai atau pemangku kepentingan dalam proses administrasi pembangunan karenakan kurangnya komunikasi yang efektif atau perbedaan pendapat dalam perancangan rencana program, anggaran maupun kegiatan dalam administrasi pembangunan
- c. Kurangnya pelatihan dan pembinaan pegawai administrasi menunjukan ketidaksiapan sumber daya manusia/pegawai dalam mengadopsi teknologi baru
- d. Keterbatasan sumber daya manusia/kurangnya jumlah pegawai administrasi pembangunan yang tidak sebanding dengan beban kerja menyebabkan pegawai tidak mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan ketetapan waktu yang di tentukan
- e. Kurangnya fasilitas yang di miliki di kantor sekretariat DKI Jakarta menyebabkan proses pembentukan surat-surat dan dokumen-dokumen sering kali terhambat.

Hambatan Eksternal

- a. Perubahan kebijakan yang sering terjadi dapat mempengaruhi fokus dan prioritas kegiatan pembangunan, sehingga menyulitkan evaluasi.
- b. Adanya perubahan anggaran atau standar harga yang tidak sesuai dengan kondisi lapangan

Adanya hambatan baik secara eksternal maupun internal yang terjadi dalam pelayanan administrasi di bagian administrasi pembangunan sekretariat daerah Provinsi DKI Jakarta sangat mempengaruhi kinerja dari pegawai. Adanya hambatan ini harus segera di atasi untuk dan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, perlu dilakukan berbagai upaya, yang harus di lakukan.

3. Upaya untuk mengatasi hambatan yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi di bagian administrasi pembangunan sekretariat daerah Provinsi DKI Jakarta

Upaya yang dapat di lakuka untuk mengatasi hambatan pegawai administrasi pembangunan di Setda (Sekretariat Daerah) provinsi DKI Jakarta dalam melakukan pelayanan sebagai berikut :

- a. Peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi
 - 1) Memberikan pelatihan terkait administrasi pembangunan, manajemen proyek, penggunaan aplikasi, dan peningkatan keterampilan komunikasi.
 - 2) Mengadakan studi banding ke instansi lain yang memiliki sistem administrasi pembangunan yang lebih baik.
 - 3) Melakukan pembinaan secara rutin untuk memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan kepada pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya.
 - 4) Melakukan rekrutmen pegawai baru yang berkualitas dan memberikan pelatihan yang komprehensif terkait administrasi pembangunan dan pemanfaatan teknologi.
- b. Perbaikan Sistem Administrasi dan Prosedur Kerja
 - 1) Penyederhanaan Prosedur seperti Mengkaji ulang dan menyederhanakan prosedur kerja yang ada agar lebih efisien dan mudah dipahami.
 - 2) Pemanfaatan Teknologi dengan Menerapkan sistem informasi manajemen yang terintegrasi untuk memudahkan pengelolaan data, pelaporan, dan komunikasi.
 - 3) Standarisasi Dokumen dengan Menstandarisasi format dokumen dan format pelaporan untuk memudahkan akses informasi dan meminimalkan kesalahan

- 4) Melakukan pemeliharaan dan perbaikan fasilitas secara berkala untuk memastikan kelancaran operasional dan kenyamanan pengguna.
- c. Meningkatkan Koordinasi Antar Bagian
 - 1) Mengadakan rapat koordinasi secara rutin antar bagian terkait untuk menyamakan persepsi, memecahkan masalah bersama, dan memastikan kelancaran pelaksanaan kegiatan.
 - 2) Pembentukan Tim Kerja lintas bagian untuk proyek-proyek strategis yang membutuhkan koordinasi yang erat
 - 3) Pemanfaatan Media Komunikasi untuk memfasilitasi komunikasi dan koordinasi antar pegawai
- d. Evaluasi Kinerja dan Apresiasi
 - 1) Melakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk mengukur pencapaian target dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.
 - 2) Menerapkan sistem reward and punishment yang adil dan transparan untuk memberikan motivasi kepada pegawai.
- e. Penyesuaian Anggaran
 - 1) Adanya Pergeseran Anggaran dimana Perubahan anggaran antar jenis belanja atau antar program mungkin diperlukan untuk mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif sesuai dengan prioritas.
 - 2) Penetapan harga dasar dan minimum dimana pemerintah dapat menetapkan harga dasar untuk produk tertentu dan mengoptimalkan penggunaan anggaran Dengan menerapkan upaya-upaya di atas secara konsisten, diharapkan hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pegawai administrasi pembangunan di kantor sekretaris daerah DKI Jakarta dapat diatasi dan kinerja mereka dapat meningkat dalam pelayanan administrasi pembangunan yang dilakukan.

KESIMPULAN

1. Kegiatan dalam pelayanan administrasi pembangunan mengalami penurunan target sasaran capaian kerja pada tahun 2024 dalam pengendalian pelaksanaan pembangunan serta evaluasi dan pelaporan administrasi kegiatan pembangunan. Penurunan ini disebabkan karena pegawai belum cukup responsive dalam memberikan pelayanan kurangnya komunikasi dan koordinasi serta rendahnya daya tanggap beberapa pegawai yang menyebabkan pekerjaan tidak mampu disampaikan dengan baik dan jelas. Selain itu pegawai kurang memanfaatkan sumber daya yang ada hingga menyebabkan kualitas kerja yang ditunjukkan kurang memuaskan.
2. Hambatan yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi di bagian administrasi pembangunan sekretariat daerah Provinsi DKI Jakarta yaitu hambatan Internal diantaranya kurangnya pemahaman tentang tugas dan fungsi antar bagian dalam setda DKI Jakarta, kurangnya koordinasi antar pegawai atau pemangku kepentingan, kurangnya pelatihan dan pembinaan pegawai, tidak sebandingnya jumlah pegawai administrasi dengan beban kerja, kurangnya fasilitas yang dimiliki di kantor sekretariat DKI. Hambatan Eksternal diantaranya perubahan kebijakan dapat mempengaruhi fokus dan prioritas kegiatan pembangunan, dan adanya perubahan anggaran atau standar harga yang tidak sesuai dengan kondisi pembangunan di lapangan
3. Upaya untuk mengatasi hambatan yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi di bagian administrasi pembangunan sekretariat daerah provinsi DKI Jakarta adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi kepada pegawai, perbaikan sistem administrasi dan prosedur kerja, meningkatkan koordinasi antar bagian, melakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk mengukur pencapaian target dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan serta penyesuaian anggaran dengan mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif sesuai dengan prioritas serta penetapan harga dasar dan minimum untuk produk tertentu dan mengoptimalkan penggunaan anggaran

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2020), Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Ali, Mohammad. 2022. Metodologi & Aplikasi Riset Pendidikan. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Arikunto, S. & Jabar Abdul S.C. 2020. Evaluasi Program. Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bardach, E. (2018). The Implementation Game. Cambridge: MIT Press. Boardman, Anthony et al. (2006). Cost-Benefit Analysis : Concept and Practice.
- Donovan, F., & Jackson, A. C. (2021). Managing Human Service Organisations. Sydney: Prentice Hall.
- Edison, Emron., dkk. 2020 Manajemen Sumber Daya Manusia. Alfabeta. Bandung.
- Fahmi,Irham.2020. Pengantar Manajemen Keuangan. Bandung: Alfabeta.
- Femi Asteriniah (2021). Evaluasi Kinerja Tenaga Honorer Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kepemudaan, Olahraga, Dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin
- H.B. Sutopo. 2020. Judul: Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta : UNS Press.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2017. Manajemen sumber daya manusia. Edisi Revisi, Cetakan Ke. Tigabelas. Jakarta: Bumi Aksara
- Helaluddin, Hengki Wijaya. 2019. Analisis Data Kualitatif. Makassar: Sekolah. Tinggi Theologia Jaffray.
- Jeferson Glandy Lumentah Johnny Hanny Posumah (2015) Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa
- Kasmir. 2019. Analisis Laporan Keuangan. Edisi Pertama. Cetakan Keduabelas. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Keban, T. Yermias. 2018. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep,. Teori dan Isu. Gava Media. Yogyakarta.
- Mangkuprawira, S., & Hubeis, A. V. (2021). Manajemen mutu sumber daya manusia. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2022. Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba
- Milkovich, George T., John W. Boudreau. 1997. Human Resource Management. USA: Richard D. Irwin. Moekijat. 2021.
- Nur Aini (2023). Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Masyarakat Dalam Perspektif Good Governance
- Pasolong, Harbani. 2019. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta. Ratminto &Atik Septi Winarsih. 2021.Manajemen Pelayanan Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Raja Juarisman (2020) Evaluate the performance of public services
- Simamora, H. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Bagian. Penerbitan STIE YPKN.
- Simanjuntak Payaman J. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia dan Evaluasi. Kinerja Edisi ke-3. Jakarta : Lembaga FEUI.
- Sugiyono. (2020). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA
- Sukardi, Evaluasi Pendidikan, Prinsip dan Operasionalnya, Jakarta Timur, PT. Bumi Aksara, 2020
- Thoha, Miftah, 2018 Kepemimpinan dan Manajemen. Devisi Buku Perguruan. dalam Sukardi,

2020:1)

Veithzal Rivai Zainal, S. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk. Perusahaan Edisike-7. Depok: PT RAJAGRAFINDO.

Winarno, F. G. 2018. Pangan Gizi, Teknologi dan Konsumen. Gramedia Pustaka. Utama. Jakarta

Wirawan, Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat, 2019 Ermayati Rado Amirul Mustofa (2023). Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Kaimana