

Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian Dalam Upaya Penyaluran Program Keluarga Miskin di Kelurahan Menanggal Kota Surabaya

Noza Fawwas Ramadyna, Trenda Aktiva Oktariyanda

Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received April 30, 2025

Revised May 23, 2025

Accepted May 28, 2025

Available online June 02, 2025

Kata kunci:

Kinerja pegawai, kesejahteraan rakyat, program keluarga miskin, pelayanan publik, Kelurahan Menanggal

Keywords:

Employee performance, public welfare, poor family program, public service, Menanggal Subdistrict



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai pada Bidang Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian dalam upaya penyaluran Program Keluarga Miskin di Kelurahan Menanggal, Kota Surabaya. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan empat indikator utama, yaitu kebutuhan untuk berprestasi, kebutuhan akan kekuasaan, kompensasi, dan kebijakan pimpinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai memiliki motivasi tinggi dalam menjalankan tugas, terutama dalam memastikan bantuan sosial tersalurkan kepada warga yang benar-benar membutuhkan. Namun, masih ditemukan kendala dalam bentuk keterbatasan sumber daya dan koordinasi yang lemah antara pegawai kelurahan dengan perangkat RT/RW, yang berdampak pada ketidaktepatan sasaran bantuan. Kebutuhan akan kekuasaan terlihat dari keterlibatan pegawai dalam pengambilan keputusan dan pengarahan kepada warga, meskipun belum seluruhnya didukung oleh data yang akurat. Kompensasi yang diterima pegawai, khususnya pegawai honorer, belum sepenuhnya memadai, sehingga mempengaruhi semangat kerja dan produktivitas. Kebijakan pimpinan dinilai cukup mendukung sistem kerja yang efisien, tetapi pembaruan data penerima manfaat dan pengawasan pelaksanaan

masih memerlukan perbaikan. Kendala lain yang dihadapi adalah ketergantungan warga terhadap bantuan sosial serta rendahnya literasi masyarakat dalam memahami prosedur dan kriteria penerimaan. Penelitian ini menyarankan perlunya peningkatan pelatihan pegawai, penguatan koordinasi lintas pihak, serta integrasi program pemberdayaan masyarakat agar bantuan tidak hanya bersifat karitatif, tetapi juga mendorong kemandirian ekonomi masyarakat.

ABSTRACT

This study aims to analyze employee performance in the Division of Public Welfare and Economy in the implementation of the Poor Family Program in Menanggal Subdistrict, Surabaya City. A qualitative approach was used with four main performance indicators: the need for achievement, the need for power, compensation, and leadership policies. The results show that employees demonstrate strong motivation in carrying out their duties, particularly in ensuring that social assistance reaches those truly in need. However, challenges persist, including limited resources and weak coordination between village officials and neighborhood leaders (RT/RW), leading to inaccuracies in beneficiary targeting. The need for power is reflected in the employees' involvement in decision-making and providing guidance to citizens, although these efforts are not always supported by accurate data. Compensation, especially for non-permanent staff, is still considered insufficient, affecting work morale and productivity. Leadership policies are relatively supportive of efficient workflows, yet improvements are needed in updating beneficiary data and monitoring program implementation. Other challenges include community dependence on social assistance and low public awareness of eligibility procedures and criteria. The study suggests the need for enhanced staff training, stronger cross-sector coordination, and the integration of empowerment programs to ensure that assistance not only serves immediate needs but also encourages long-term economic self-reliance among beneficiaries.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan masyarakat. Konsep ini mencakup berbagai layanan yang disediakan pemerintah dan lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Lebih dari sekadar penyediaan layanan, pelayanan publik menuntut adanya keadilan,

*Corresponding author

E-mail addresses: nozafawwas.21081@mhs.unesa.ac.id, trendaoktariyanda@unesa.ac.id

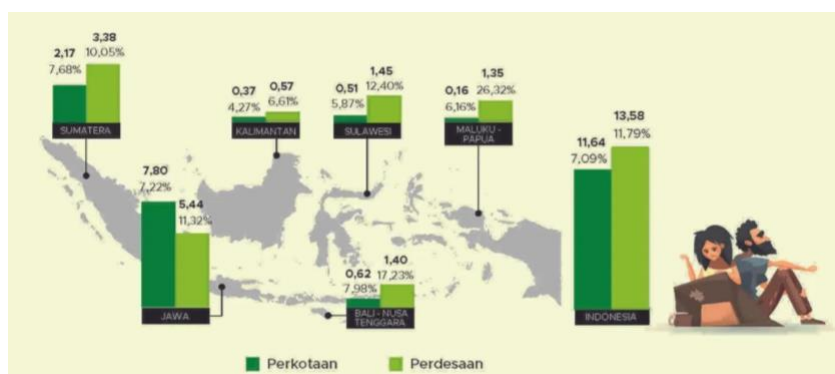
transparansi, dan akuntabilitas dalam pelaksanaannya. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1, yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Mukarom dan Laksana (2016) menambahkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pemenuhan kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu organisasi, dengan aturan dasar dan prosedur yang telah ditetapkan (Siregar, 2023).

Di era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi, ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin tinggi. Prinsip-prinsip dasar pelayanan publik seperti keterbukaan, kesederhanaan, kecepatan, efisiensi, dan responsivitas, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, menjadi pedoman utama yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Untuk menjawab tantangan ini, pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui reformasi birokrasi, digitalisasi sistem, dan pelibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan. Pada lingkup pemerintahan terkecil, yaitu kelurahan, pelayanan publik memiliki peran strategis dalam menghubungkan kebutuhan masyarakat dengan kebijakan pemerintah. Otonomi daerah yang diatur dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 memberikan kewenangan kepada kelurahan untuk mengelola urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat secara mandiri, menjadikan kelurahan sebagai ujung tombak pelayanan publik di tingkat lokal (Apriliani et al., 2021).

Pemerintah daerah yang bersifat otonom memiliki keleluasaan besar untuk mengatur dan mengelola kepentingan masyarakat, dengan tujuan utama meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan. Namun, seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak mereka untuk memperoleh layanan yang berkualitas, tuntutan terhadap pemerintah daerah juga semakin besar. Kondisi ini menjadi tantangan, terutama dalam menciptakan layanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga adil dan inklusif, sehingga mencerminkan prinsip-prinsip demokrasi dalam pelayanan publik. Di tingkat kelurahan, tantangan tersebut semakin nyata karena kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kinerja pegawai. Kinerja pegawai adalah hasil kerja individu yang dicapai sesuai tugas dan perannya dalam instansi, yang diukur berdasarkan nilai, standar, dan prosedur yang berlaku di tempat kerja (Hasibuan et al., 2022).

Selain menjadi elemen kunci dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, kualitas sumber daya manusia memiliki dampak signifikan terhadap kemampuan pemerintah dalam menangani permasalahan sosial, terutama kemiskinan. Kemiskinan adalah isu utama yang dihadapi hampir semua negara berkembang, termasuk Indonesia, di mana penciptaan kesejahteraan masyarakat menjadi prioritas utama dalam pembangunan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Republik Indonesia, Pulau Jawa mencatat jumlah penduduk miskin terbesar di Indonesia dengan total 13,24 juta jiwa. Meskipun persentasenya relatif lebih rendah dibandingkan pulau lain, jumlah ini menunjukkan tantangan besar yang dihadapi daerah dengan urbanisasi tinggi (S. Wulandari et al., 2022). Hal itu bisa dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 1. Jumlah dan Persentase Penduduk Miskin Menurut Pulau Tahun 2024 di Indonesia



Sumber: Badan Pusat Statistik Republik Indonesia, 2024

Berdasarkan data, Pulau Jawa mencatat jumlah penduduk miskin terbesar di Indonesia, yaitu 13,24 juta jiwa, meskipun persentasenya relatif lebih rendah dibandingkan pulau lain. Fenomena ini dapat dijelaskan oleh status Pulau Jawa sebagai pusat populasi dan perekonomian nasional. Jawa Timur, sebagai provinsi dengan populasi terbesar kedua di Indonesia, menghadapi tantangan besar dalam mengatasi kemiskinan, baik di perkotaan maupun perdesaan. Kota Surabaya, sebagai ibu kota provinsi, menjadi pusat pertumbuhan ekonomi yang menarik migrasi dari desa ke kota dalam upaya mencari peluang ekonomi. Meskipun pertumbuhan ekonomi membuka peluang baru, dampaknya tidak dapat diabaikan, yaitu meningkatnya kemiskinan di wilayah perkotaan akibat ketidakseimbangan antara pertumbuhan populasi dengan ketersediaan lapangan pekerjaan.

Dalam upaya menanggulangi kemiskinan, kinerja pegawai memegang peranan krusial dalam pelaksanaan Program Keluarga Miskin (PKM), terutama dalam memastikan penyaluran bantuan sosial yang tepat waktu dan akurat. Keberhasilan program ini sangat bergantung pada dedikasi dan disiplin pegawai dalam mengidentifikasi serta memetakan keluarga miskin yang berhak menerima bantuan. Di Kota Surabaya, pendataan dan verifikasi penerima manfaat dilakukan oleh pemerintah kelurahan bekerja sama dengan instansi terkait, menghasilkan data statistik yang menjadi dasar pelaksanaan program. Optimalisasi kinerja pegawai di tingkat kelurahan menjadi kunci penting dalam mengatasi tantangan kemiskinan akibat urbanisasi, yang menciptakan ketimpangan akses terhadap layanan publik di Surabaya dan wilayah Jawa Timur secara lebih luas (Anggraeni, 2022). Berikut adalah data statistik Program Keluarga Miskin di Kota Surabaya selama lima tahun terakhir:

Tabel 1. Data Kemiskinan di Kota Surabaya Tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah keluarga Miskin Terdaftar	Presentase Perubahan
2020	145,67 Ribu Orang	5,02%
2021	152,49 Ribu Orang	5,23%
2022	138, 21 Ribu Orang	4,72%
2023	136,37 Ribu Orang	4,65%
2024	116,62 Ribu Orang	3, 96%

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, 2024

Data di atas menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Keluarga Miskin (PKM) di Kota Surabaya telah memberikan dampak positif terhadap penurunan angka kemiskinan. Penurunan ini mencerminkan efektivitas kebijakan yang difokuskan pada peningkatan kesejahteraan masyarakat miskin, seperti penyaluran bantuan sembako, uang tunai, dan akses layanan kesehatan. Meskipun demikian, data tingkat kota saja tidak cukup untuk memahami dinamika sosial-ekonomi secara mendalam. Oleh karena itu, data di tingkat kelurahan menjadi penting untuk memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai kondisi masyarakat di wilayah tertentu. Kelurahan Menanggal, Kecamatan Gayungan, dipilih sebagai fokus penelitian karena memiliki variasi tingkat kesejahteraan yang relevan dengan pelaksanaan program bantuan sosial, termasuk PKM (Alie et al., 2023). Data kemiskinan di Kelurahan Menanggal mencerminkan kondisi yang membutuhkan perhatian khusus dalam upaya penanggulangan kemiskinan. Menanggal juga berada di kawasan yang termasuk sejahtera di Kota Surabaya, namun persentase kemiskinan yang masih ada menunjukkan bahwa kondisi tersebut tetap perlu diperhatikan. Berikut adalah data kemiskinan di Kelurahan Menanggal berdasarkan kategori keluarga miskin dan individu pada Semester 1 Tahun 2024:

Tabel 2. Data Kemiskinan di Kelurahan Menanggal, Kecamatan Gayungan

Kategori	KK	Jiwa
Miskin Ekstrem	0	0
Miskin	27	41
Pra Sejahtera	206	614
Sejahtera	2930	8633

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Dari data tabel di atas, mayoritas penduduk Kelurahan Menanggal tergolong dalam kategori sejahtera, dengan 2.930 keluarga (8.633 jiwa). Namun, terdapat 27 keluarga (41 jiwa) dalam kategori miskin dan 206 keluarga (614 jiwa) dalam kategori pra-sejahtera. Menariknya, tidak ada penduduk yang tergolong dalam kategori miskin ekstrem atau balita dengan kondisi stunting. Data ini mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar penduduk telah mencapai taraf hidup sejahtera, masih terdapat kelompok rentan yang membutuhkan perhatian lebih, terutama keluarga miskin dan pra-sejahtera. Berdasarkan data DKB Semester 1 Tahun 2024, kemiskinan di Kelurahan Menanggal dikelompokkan ke dalam empat kategori: miskin ekstrem (0 KK, 0 jiwa), miskin (27 KK, 41 jiwa), pra-sejahtera (206 KK, 614 jiwa), dan sejahtera (2.930 KK, 8.633 jiwa) (Tsaratifah, 2020).

Menanggapi data tersebut, pemerintah melalui Kantor Kelurahan Menanggal telah melakukan berbagai upaya untuk mengurangi angka kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyaluran Program Keluarga Miskin (PKM) difokuskan pada efektivitas dan efisiensi agar bantuan tepat sasaran bagi keluarga yang membutuhkan. Dalam pelaksanaannya, pegawai kelurahan bekerja sama dengan lembaga sosial dan masyarakat setempat untuk memastikan identifikasi penerima manfaat dilakukan secara akurat. Bantuan sosial yang disalurkan mencakup beras, uang tunai, bantuan langsung tunai (BLT), dan rumah layak huni (RUTILAHU), yang terintegrasi dalam sistem pemerintahan yang terkoordinasi dengan baik. Selain itu, Badan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) turut berperan dalam pengumpulan data dan survei guna memastikan bantuan sesuai dengan kriteria penerima manfaat. Melalui pendekatan terstruktur ini, program diharapkan mampu meningkatkan kesejahteraan keluarga miskin di Kelurahan Menanggal secara efektif (Putricia & Prathama, 2023).

Selain aspek penyaluran, Kantor Kelurahan Menanggal juga mengutamakan komunikasi yang baik dengan masyarakat melalui penjelasan manfaat dan mekanisme program bantuan sosial. Sosialisasi dilakukan secara rutin melalui pertemuan dan penyebaran informasi agar masyarakat memahami hak dan kewajiban mereka sebagai penerima manfaat. Keterlibatan masyarakat dalam proses ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan terhadap program sekaligus memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga. Namun, di sisi lain, ketergantungan masyarakat terhadap bantuan sosial menjadi tantangan serius, terlihat dari meningkatnya ekspektasi untuk menerima bantuan secara rutin. Bantuan seperti uang tunai, beras, BLT, dan RUTILAHU dirancang sebagai solusi jangka pendek untuk membantu keluarga miskin dan kurang mampu. Meski demikian, ketergantungan pada bantuan sosial dapat menghambat inisiatif individu dan keluarga untuk mencari sumber pendapatan alternatif, seperti bekerja atau membuka usaha kecil. Oleh karena itu, pelayanan publik tidak cukup hanya fokus pada penyaluran bantuan, tetapi juga harus diarahkan pada pemberdayaan masyarakat guna menciptakan kemandirian dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan (Khothimah & Hertati, 2021).

Kinerja pelayanan publik memainkan peran penting dalam memastikan bantuan sosial tepat sasaran dan efektif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Penyaluran bantuan sosial yang efisien mendukung keberhasilan program pengentasan kemiskinan dan mempercepat dampak positif bagi penerima manfaat. Namun, ketergantungan masyarakat terhadap bantuan sosial tanpa adanya program pemberdayaan yang seimbang dapat menghambat peningkatan kesejahteraan jangka panjang. Di Kelurahan Menanggal, Kecamatan Gayungan, variasi dalam kinerja pegawai memengaruhi efektivitas penyaluran bantuan sosial, dengan masalah koordinasi antar pegawai dan perangkat RT/RW yang sering menghambat proses penyaluran. Ketidaktepatan data dan kurangnya pelatihan pegawai mengakibatkan bantuan sosial tidak tepat sasaran, yang pada gilirannya dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap program pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai di Bidang Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian Kelurahan Menanggal dalam penyaluran Program Keluarga Miskin, dengan fokus pada kendala yang dihadapi dan bagaimana memperbaiki proses penyaluran bantuan. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu administrasi negara, serta memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, terutama dalam konteks pengelolaan program sosial dan pemberdayaan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, yang bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai pada Bidang Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian dalam penyaluran Program Keluarga Miskin di Kelurahan Menanggal, Kota Surabaya. Penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dengan pegawai kelurahan, perangkat RT/RW, dan penerima manfaat, serta dokumentasi terkait pelaksanaan program. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penyaluran bantuan sosial, serta kendala yang dihadapi dalam proses tersebut. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran pegawai, dinamika koordinasi antar pihak, serta tantangan dalam memastikan bantuan sosial sampai ke tangan yang berhak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kebutuhan untuk Berprestasi

Kebutuhan untuk berprestasi merupakan faktor psikologis yang mendorong individu untuk mencapai standar kerja yang lebih tinggi dan mendapatkan kepuasan dari hasil yang dicapai (Fasha & Lestari, 2019). Dalam lingkungan kerja, dorongan ini berperan dalam meningkatkan motivasi kerja, efektivitas tugas, serta hasil kinerja pegawai. Dalam pelayanan publik, pegawai yang memiliki kebutuhan untuk berprestasi akan menunjukkan inisiatif dalam penyelesaian tugas, orientasi terhadap hasil, serta kemampuan mengatasi kendala dengan solusi yang inovatif. Dalam program sosial seperti bantuan untuk keluarga miskin, kebutuhan ini menjadi elemen penting dalam memastikan bahwa bantuan sosial tidak hanya tersalurkan dengan baik, tetapi juga mampu memberikan dampak nyata bagi penerima manfaat.

Di Kelurahan Menanggal, pegawai di bidang Kesejahteraan Rakyat (Kesra) memiliki tanggung jawab untuk mengelola data penerima manfaat, memverifikasi kelayakan bantuan, serta memastikan efektivitas program dalam jangka panjang. Kebutuhan untuk berprestasi dalam konteks ini tidak hanya diukur dari kecepatan penyelesaian tugas, tetapi juga bagaimana pegawai memastikan bahwa setiap tahap dilakukan dengan akurat dan transparan. Kesalahan dalam pendataan atau distribusi bantuan dapat berdampak pada ketidakadilan dalam penerimaan

bantuan, yang pada akhirnya memengaruhi kredibilitas program dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti & Setiawan (2021) mengenai efektivitas program bantuan sosial di Surabaya, ditemukan bahwa motivasi pegawai dalam pencapaian target memengaruhi kualitas pelayanan dalam distribusi bantuan sosial. Penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai dengan dorongan prestasi tinggi lebih cermat dalam melakukan verifikasi penerima bantuan, sehingga mengurangi potensi kesalahan dalam penyaluran. Hal ini sejalan dengan pelaksanaan program bantuan sosial di Kelurahan Menanggal, di mana pegawai Kesra tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga terlibat langsung dalam monitoring dan evaluasi terhadap efektivitas bantuan yang diberikan.

Kinerja pegawai dalam penyaluran bantuan sosial juga bergantung pada kemampuan mereka dalam menyesuaikan strategi kerja dengan tantangan yang ada di lapangan. Sering kali, validasi data penerima manfaat mengalami kendala karena kurangnya koordinasi antara RT/RW dan kelurahan, sehingga pegawai harus memiliki inisiatif untuk menyelesaikan permasalahan ini tanpa harus menunggu instruksi lebih lanjut. Dalam konteks ini, pegawai yang memiliki kebutuhan untuk berprestasi akan lebih proaktif dalam mencari solusi, seperti melakukan verifikasi ulang di lapangan atau berkoordinasi langsung dengan pihak terkait untuk memastikan keakuratan data penerima manfaat.

Selain validasi data, penerapan teknologi dalam program bantuan sosial juga menjadi faktor yang menuntut pegawai untuk lebih adaptif dan inovatif. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati & Nugroho (2022) mengenai digitalisasi dalam administrasi pelayanan sosial, ditemukan bahwa pegawai dengan tingkat kebutuhan berprestasi yang tinggi lebih cepat dalam mengadopsi teknologi baru dibandingkan dengan pegawai yang hanya bekerja berdasarkan rutinitas. Di Kelurahan Menanggal, pegawai Kesra telah menerapkan sistem QR Code untuk verifikasi penerima bantuan, yang memungkinkan pencatatan data secara lebih akurat dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa dorongan untuk mencapai hasil kerja yang lebih baik juga dapat tercermin dalam kemampuan pegawai dalam mengadaptasi sistem kerja berbasis digital.

Meskipun kebutuhan untuk berprestasi menjadi faktor pendorong kinerja pegawai, terdapat tantangan yang dapat menghambat pencapaian target. Salah satu kendala utama dalam penyaluran bantuan sosial adalah beban kerja yang tinggi serta keterbatasan sumber daya manusia. Pegawai Kesra tidak hanya menangani pendataan dan penyaluran bantuan, tetapi juga harus melakukan pemantauan terhadap efektivitas program, yang sering kali melebihi kapasitas kerja mereka. Jika tidak diimbangi dengan dukungan kebijakan yang memadai, pegawai yang memiliki dorongan prestasi tinggi justru bisa mengalami kelelahan kerja (*burnout*), yang pada akhirnya dapat berdampak pada penurunan motivasi dan kinerja dalam jangka panjang.

Dalam pelaksanaan program sosial, kebutuhan untuk berprestasi juga berpengaruh terhadap kemampuan pegawai dalam membangun hubungan kerja sama dengan berbagai pihak. Pegawai Kesra harus berkoordinasi dengan RT, RW, serta perangkat kelurahan lainnya untuk memastikan bahwa bantuan yang diberikan dapat berjalan dengan lancar. Pegawai dengan kebutuhan berprestasi tinggi cenderung lebih terbuka terhadap kolaborasi, karena mereka menyadari bahwa pencapaian target tidak dapat dilakukan secara individu, melainkan membutuhkan kerja sama tim yang efektif. Dengan adanya koordinasi yang baik, proses validasi data dan penyaluran bantuan dapat berjalan lebih lancar dan tepat sasaran.

Selain kerja sama internal, dorongan untuk berprestasi juga dapat memotivasi pegawai untuk lebih aktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai yang memiliki tingkat kebutuhan prestasi tinggi akan lebih responsif terhadap keluhan warga, memberikan solusi terhadap kendala yang dihadapi penerima manfaat, serta berusaha meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Hal ini penting dalam program bantuan sosial, karena keberhasilan program tidak hanya diukur dari jumlah bantuan yang tersalurkan, tetapi juga dari bagaimana penerima manfaat merasakan dampak positif dari program tersebut.

Secara keseluruhan, kebutuhan untuk berprestasi dalam program bantuan sosial di Kelurahan Menanggal menjadi faktor utama yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan program. Pegawai yang memiliki dorongan tinggi untuk berprestasi cenderung lebih proaktif, teliti dalam verifikasi data, serta adaptif terhadap perubahan sistem kerja. Namun, keberhasilan program tidak hanya bergantung pada motivasi individu, tetapi juga pada dukungan kebijakan yang dapat mengurangi beban kerja pegawai dan meningkatkan efektivitas koordinasi antarinstansi. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa program berjalan dengan optimal, diperlukan strategi yang tidak hanya mendorong prestasi pegawai, tetapi juga memberikan fasilitas dan dukungan yang memungkinkan mereka untuk bekerja secara lebih efektif dan efisien.

2. **Kebutuhan akan Kekuasaan**

Kebutuhan akan kekuasaan dalam organisasi tidak hanya berkaitan dengan ambisi individu untuk mendapatkan posisi tertentu, tetapi juga mencerminkan dorongan untuk mengarahkan serta memiliki pengaruh dalam pengambilan keputusan strategis di lingkungan kerja (Fasha & Lestari, 2019). Dalam konteks pelayanan publik, pegawai yang memiliki keinginan untuk berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan akan lebih aktif dalam menyampaikan gagasan dan berpartisipasi dalam perencanaan program. Hal ini menjadi faktor penting dalam program sosial, terutama dalam memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan dapat berjalan secara efektif dan tepat sasaran.

Di Kelurahan Menanggal, pegawai di bidang Kesejahteraan Rakyat (Kesra) memiliki peran yang lebih dari sekadar pelaksana kebijakan. Mereka juga memiliki pengaruh dalam memberikan arahan kepada masyarakat terkait prosedur penerimaan bantuan serta memastikan bahwa setiap tahapan program berjalan sesuai ketentuan. Dalam menjalankan peran ini, pegawai Kesra aktif memberikan informasi mengenai syarat administrasi, mekanisme pengajuan, serta jadwal pencairan bantuan kepada warga yang membutuhkan. Dengan demikian, mereka tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga memiliki kewenangan dalam mengarahkan dan memastikan bahwa warga dapat mengakses bantuan dengan mudah.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti & Setiawan (2021) mengenai kepemimpinan dalam pelayanan sosial, ditemukan bahwa pegawai yang memiliki dorongan kekuasaan dalam pengambilan keputusan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, dijelaskan bahwa pegawai yang diberikan otoritas untuk memberikan arahan dan melakukan evaluasi terhadap kebijakan yang diterapkan cenderung lebih bertanggung jawab dalam memastikan bahwa program berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan kondisi di Kelurahan Menanggal, di mana pegawai Kesra tidak hanya berperan dalam distribusi bantuan, tetapi juga dalam monitoring, evaluasi, serta penyusunan kebijakan di tingkat kelurahan.

Penyampaian informasi mengenai bantuan sosial dan prosedur penerimaan bantuan dilakukan oleh pegawai Kesra melalui sosialisasi yang diselenggarakan di kantor kelurahan. Sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai persyaratan, prosedur, serta mekanisme pencairan bantuan yang tersedia. Dalam kegiatan ini, pegawai Kesra menjelaskan secara langsung tahapan yang harus dilalui oleh calon penerima manfaat, termasuk dokumen yang diperlukan serta batas waktu pengajuan. Selain itu, masyarakat juga diberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan terkait program agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam proses pengajuan bantuan. Dengan adanya sosialisasi ini, pegawai Kesra memiliki pengaruh dalam mengubah pola pikir masyarakat terhadap program bantuan sosial dan meningkatkan kesadaran warga mengenai hak serta kewajiban mereka sebagai penerima manfaat.

Kebutuhan akan kekuasaan dalam pelayanan publik juga dapat dilihat dari peran pegawai dalam menegakkan aturan dan kebijakan. Dalam pelaksanaan program bantuan sosial, terdapat standar dan kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh penerima manfaat, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin serta regulasi dari Badan Pusat Statistik (BPS) dan Kementerian Sosial (Kemensos). Pegawai Kesra bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap penerima manfaat benar-benar memenuhi kriteria yang telah ditetapkan, sehingga bantuan dapat diberikan secara tepat sasaran. Hal ini menjadi tantangan tersendiri, mengingat dalam praktiknya sering kali ditemukan perbedaan antara data administratif dengan kondisi riil di lapangan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati & Nugroho (2022) mengenai efektivitas program bantuan sosial di tingkat kelurahan, ditemukan bahwa pegawai yang memiliki otoritas dalam verifikasi data dan pengambilan keputusan cenderung lebih efektif dalam menyalurkan bantuan secara tepat sasaran. Penelitian ini menekankan bahwa ketika pegawai diberikan kewenangan lebih dalam menentukan validitas penerima manfaat, maka potensi kesalahan administrasi dalam distribusi bantuan dapat diminimalisir. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan kekuasaan dalam konteks ini tidak bersifat negatif, tetapi justru menjadi faktor yang memastikan efektivitas dan transparansi dalam pelaksanaan program sosial.

Selain memiliki pengaruh dalam menegakkan kebijakan, pegawai Kesra di Kelurahan Menanggal juga memiliki peran dalam menentukan prioritas penerima manfaat berdasarkan kondisi sosial-ekonomi warga. Mereka tidak hanya mengikuti data yang tersedia, tetapi juga melakukan penyesuaian berdasarkan kondisi di lapangan. Misalnya, dalam evaluasi program sebelumnya, pegawai Kesra mengusulkan agar bantuan tidak hanya didasarkan pada pendataan administrasi, tetapi juga mempertimbangkan kondisi ekonomi yang berubah secara mendadak,

seperti akibat PHK, bencana alam, atau kondisi darurat lainnya. Dengan demikian, pegawai Kesra tidak hanya sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai pengambil keputusan strategis dalam memastikan bantuan yang diberikan benar-benar berdampak positif bagi masyarakat.

Peran pegawai dalam pengambilan keputusan strategis juga didukung oleh adanya koordinasi dengan Ketua RT dan perangkat kelurahan lainnya. Ketua RT memiliki peran penting dalam membantu pegawai Kesra mengidentifikasi warga yang benar-benar membutuhkan bantuan, serta memastikan bahwa program berjalan sesuai dengan kondisi di lingkungan masing-masing. Dengan adanya koordinasi ini, pegawai Kesra dapat memperoleh informasi lebih akurat mengenai keadaan sosial-ekonomi warga, sehingga kebijakan yang diterapkan dapat lebih tepat sasaran.

Namun, meskipun pegawai Kesra memiliki peran penting dalam memberikan arahan kepada masyarakat, masih terdapat tantangan dalam penerapan kebijakan di lapangan. Beberapa warga mengungkapkan bahwa terdapat perbedaan antara data yang tercatat di kelurahan dan kondisi riil di lingkungan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan dalam proses pendataan, yang dapat berdampak pada ketidaktepatan dalam pemberian bantuan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan pembaruan data secara berkala, agar kebijakan yang diterapkan benar-benar mencerminkan kebutuhan masyarakat yang sebenarnya.

Secara keseluruhan, kebutuhan akan kekuasaan dalam pelayanan publik di Kelurahan Menanggal tidak hanya berbentuk keinginan untuk memiliki posisi tertentu, tetapi lebih kepada kemampuan pegawai dalam mempengaruhi kebijakan dan mengarahkan masyarakat dalam pelaksanaan program sosial. Pegawai Kesra tidak hanya sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga memiliki peran dalam pengambilan keputusan strategis, terutama dalam hal verifikasi penerima manfaat, sosialisasi kebijakan, serta koordinasi dengan Ketua RT dan perangkat kelurahan lainnya. Namun, masih terdapat tantangan dalam proses pendataan dan validasi penerima manfaat, sehingga diperlukan upaya pembaharuan data serta peningkatan koordinasi antarinstansi agar program dapat berjalan secara lebih optimal.

3. **Kompensasi Kompensasi**

Kompensasi merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta mendorong pegawai untuk mencapai kinerja optimal. Menurut Fasha & Lestari (2019), kompensasi mencakup berbagai bentuk penghargaan, mulai dari gaji, tunjangan, hingga insentif yang diberikan kepada pegawai sebagai imbalan atas kontribusi mereka. Dalam sektor pelayanan publik, kompensasi yang adil dan kompetitif berperan dalam meningkatkan loyalitas serta produktivitas pegawai, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap efektivitas organisasi secara keseluruhan. Dengan sistem kompensasi yang sesuai, pegawai dapat lebih termotivasi dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam pelayanan sosial yang membutuhkan dedikasi tinggi.

Di Kelurahan Menanggal, kompensasi pegawai disesuaikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, baik untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) maupun pegawai non-ASN. Besaran gaji yang diterima pegawai ASN ditentukan berdasarkan golongan dan masa kerja, serta dilengkapi dengan berbagai tunjangan seperti tunjangan kinerja, tunjangan jabatan, dan tunjangan keluarga. Sementara itu, pegawai non-ASN menerima honorarium berdasarkan jumlah hari kerja dan tugas yang dikerjakan, dengan tambahan insentif bagi mereka yang menangani tugas khusus di luar jam kerja. Meskipun secara regulasi sistem kompensasi ini telah ditetapkan, terdapat perbedaan kesejahteraan yang cukup signifikan antara pegawai ASN dan non-ASN, yang memengaruhi tingkat motivasi dalam bekerja.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2021) mengenai pengaruh kompensasi terhadap kinerja pegawai di sektor pelayanan publik menunjukkan bahwa semakin adil dan kompetitif kompensasi yang diterima, semakin tinggi tingkat kepuasan dan motivasi pegawai dalam bekerja. Studi ini juga menemukan bahwa pegawai yang menerima kompensasi yang sesuai dengan beban kerja mereka cenderung memiliki produktivitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang merasa kompensasi yang diterima tidak sebanding dengan usaha yang dikeluarkan. Hal ini menunjukkan bahwa kompensasi memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai, terutama dalam pelayanan publik yang membutuhkan dedikasi tinggi.

Dalam praktiknya, pegawai di bidang Kesejahteraan Rakyat (Kesra) tidak hanya menjalankan tugas pada jam kerja reguler, tetapi juga sering menghadapi situasi di mana mereka harus bekerja melebihi waktu yang ditentukan. Distribusi bantuan sosial yang sering kali dilakukan di luar jam operasional menjadi salah satu contoh kondisi di mana pegawai harus tetap berada di kantor hingga malam untuk memastikan proses berjalan dengan lancar. Namun, hingga saat ini, pegawai yang bekerja melebihi jam operasional belum mendapatkan uang lembur sebagai bentuk

penghargaan atas kerja tambahan tersebut. Hal ini menjadi tantangan tersendiri, terutama bagi pegawai non-ASN yang tidak memiliki tunjangan tetap seperti ASN, sehingga beban kerja yang tinggi tidak selalu diimbangi dengan kompensasi yang memadai.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2022) mengenai sistem kompensasi pegawai di pemerintahan daerah juga mendukung temuan ini. Dalam studi tersebut, ditemukan bahwa pegawai non-ASN sering kali mengalami kesenjangan dalam hal kompensasi dibandingkan dengan ASN, meskipun memiliki tanggung jawab yang hampir setara. Studi ini juga menyoroti bahwa kurangnya tunjangan bagi pegawai non-ASN menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan kerja, yang berpotensi menurunkan motivasi serta kinerja mereka dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

Selain pegawai Kesra, Ketua RT juga menerima kompensasi dalam bentuk insentif bulanan sebagai bentuk penghargaan atas peran mereka dalam mendata warga yang membutuhkan bantuan sosial, menyampaikan informasi program pemerintah, serta menjadi penghubung antara masyarakat dan kelurahan. Meskipun demikian, besaran insentif yang diterima Ketua RT masih dirasa belum mencerminkan beban kerja yang diemban. Sebagai pihak yang terlibat langsung dalam pendataan dan koordinasi dengan kelurahan, Ketua RT memiliki tanggung jawab yang cukup besar, terutama dalam memastikan bahwa program kesejahteraan sosial berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam beberapa kasus, insentif yang diterima dianggap belum cukup untuk mengakomodasi waktu dan tenaga yang telah mereka curahkan dalam menjalankan tugas.

Dari perspektif masyarakat, kompensasi yang diterima pegawai Kesra dianggap memiliki dampak terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan. Secara umum, masyarakat mengapresiasi kinerja pegawai yang tetap memberikan pelayanan dengan baik, meskipun mereka menyadari bahwa beban kerja yang dihadapi cukup tinggi. Namun, beberapa warga juga melihat bahwa kesejahteraan pegawai non-ASN masih perlu ditingkatkan agar mereka tetap memiliki semangat dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dikarenakan pegawai non-ASN memiliki keterbatasan dalam memperoleh tunjangan, meskipun mereka memiliki peran yang sama pentingnya dalam mendukung jalannya program-program sosial di kelurahan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2020) juga menunjukkan bahwa insentif dan tunjangan yang memadai dapat meningkatkan motivasi pegawai dalam menjalankan tugasnya. Studi ini menemukan bahwa pegawai yang mendapatkan insentif tambahan di luar gaji pokok cenderung memiliki loyalitas yang lebih tinggi terhadap instansi mereka, serta lebih bersemangat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kebijakan kompensasi menjadi hal yang penting untuk memastikan bahwa kesejahteraan pegawai tetap terjaga.

Selain itu, sistem kompensasi yang diberikan kepada Ketua RT juga menjadi perhatian masyarakat, terutama dalam kaitannya dengan efektivitas kerja mereka di lingkungan sekitar. Sebagai pihak yang bertugas melakukan pendataan penerima bantuan sosial, Ketua RT memiliki tanggung jawab yang besar dalam memastikan bahwa bantuan diberikan kepada pihak yang benar-benar berhak. Namun, dengan insentif yang masih terbatas, terdapat tantangan dalam menjaga semangat mereka dalam menjalankan tugasnya. Masyarakat menilai bahwa jika insentif Ketua RT dapat ditingkatkan, maka efektivitas dalam pendataan dan koordinasi di tingkat lingkungan juga dapat lebih baik.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, sistem kompensasi di Kelurahan Menanggal telah berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku, namun masih terdapat beberapa tantangan dalam implementasinya. ASN mendapatkan gaji pokok dan tunjangan sesuai dengan regulasi pemerintah, sementara pegawai non-ASN menerima honorarium yang diatur berdasarkan kebijakan daerah. Selain itu, pegawai yang bekerja di luar jam kerja mendapatkan uang lembur sebagai bentuk apresiasi atas kerja tambahan mereka. Meskipun demikian, perbedaan kesejahteraan antara ASN dan pegawai non-ASN masih menjadi tantangan, terutama dalam hal tunjangan dan fasilitas tambahan.

Kompensasi yang diterima pegawai Kesra memiliki dampak langsung terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Pegawai yang merasa dihargai melalui sistem kompensasi yang layak cenderung lebih termotivasi dalam menjalankan tugasnya dengan baik. Oleh karena itu, evaluasi berkala terhadap kebijakan kompensasi perlu dilakukan agar kesejahteraan pegawai, baik ASN maupun non-ASN, dapat terus ditingkatkan. Selain itu, perhatian terhadap insentif bagi Ketua RT juga menjadi aspek penting yang perlu dipertimbangkan, mengingat peran mereka yang cukup besar dalam mendukung administrasi kependudukan serta pendataan kesejahteraan masyarakat di tingkat lingkungan.

4. **Kebijakan Pimpinan**

Kebijakan pimpinan dalam suatu organisasi mencakup keputusan, arahan, dan aturan yang dirancang untuk mengarahkan pegawai dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Fasha & Lestari (2019), kebijakan pimpinan berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dengan menetapkan regulasi yang jelas, memberikan arahan yang tegas, serta memastikan bahwa pegawai memiliki motivasi kerja yang tinggi. Kebijakan yang baik akan membantu pegawai bekerja secara efektif dan efisien, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan optimal. Dalam sektor pelayanan publik, kebijakan pimpinan menjadi kunci dalam memastikan bahwa setiap program dan layanan yang diberikan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam pelaksanaan program pelayanan sosial di Kelurahan Menanggal, kebijakan pimpinan menjadi faktor utama yang memengaruhi efektivitas program. Keputusan pimpinan dalam menentukan pembagian tugas pegawai, prosedur kerja, serta mekanisme koordinasi telah menciptakan sistem kerja yang lebih terstruktur. Pembagian tugas yang jelas antara Kasi Kesra sebagai koordinator program, Staf Kesra 1 dalam menangani bantuan tunai, serta Staf Kesra 2 dalam distribusi bantuan non-tunai, memastikan bahwa setiap pegawai memiliki tanggung jawab yang spesifik. Dengan sistem ini, pegawai dapat bekerja lebih optimal sesuai dengan bidangnya, mengurangi potensi tumpang tindih tugas, serta meningkatkan efisiensi dalam penyaluran bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Keputusan pimpinan juga berdampak pada motivasi pegawai dalam bekerja. Pegawai yang merasakan bahwa sistem kerja telah dirancang dengan adil dan sesuai dengan kapasitas masing-masing cenderung lebih termotivasi dalam menjalankan tugasnya. Dengan adanya kejelasan dalam alur kerja serta koordinasi yang baik antara pimpinan dan staf, pegawai dapat lebih fokus dalam menyelesaikan tugas tanpa kebingungan dalam pembagian peran. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2021) yang menemukan bahwa kebijakan pimpinan yang tegas dan jelas dalam menetapkan alur kerja dapat meningkatkan motivasi serta produktivitas pegawai dalam organisasi sektor publik.

Selain keputusan strategis, kebijakan pimpinan juga mencakup arahan yang diberikan kepada pegawai dalam menjalankan tugasnya. Arahan tersebut diberikan secara berkala melalui rapat koordinasi mingguan yang diadakan setiap hari Senin bersama seluruh bidang di kelurahan, termasuk bidang Kesra. Dalam rapat ini, pimpinan menyampaikan evaluasi kinerja, membahas kendala yang dihadapi pegawai, serta memberikan instruksi terkait perencanaan dan pelaksanaan program di minggu berikutnya. Dengan adanya arahan yang rutin dan sistematis, pegawai dapat memahami dengan jelas tugas yang harus mereka jalankan, sehingga mengurangi risiko kesalahan dalam pelayanan.

Pemberian arahan dari pimpinan juga memperjelas peran pegawai dalam menghadapi kendala di lapangan. Dalam program pelayanan sosial, sering kali terjadi tantangan seperti ketidaksesuaian data penerima bantuan, keterlambatan dalam pencairan dana, atau perbedaan pemahaman masyarakat terkait prosedur bantuan. Dengan adanya rapat koordinasi yang berkelanjutan, pegawai dapat melaporkan permasalahan yang mereka hadapi dan mendapatkan solusi langsung dari pimpinan. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2022), yang menyebutkan bahwa komunikasi yang baik antara pimpinan dan staf dalam bentuk arahan dan evaluasi rutin dapat meningkatkan efektivitas kerja serta mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan program.

Selain arahan, aturan yang ditetapkan oleh pimpinan juga menjadi dasar bagi pegawai dalam menjalankan tugas mereka. Aturan ini mencakup prosedur operasional standar (SOP) yang mengatur setiap tahapan dalam pendataan, verifikasi, hingga distribusi bantuan kepada masyarakat. Dengan adanya SOP yang jelas, pegawai memiliki pedoman dalam menjalankan tugas mereka secara tertib dan sistematis. Kebijakan ini memastikan bahwa setiap bantuan yang diberikan telah melalui proses validasi yang ketat sehingga lebih tepat sasaran. Penerapan SOP yang konsisten juga berfungsi untuk menghindari potensi penyimpangan dalam distribusi bantuan, memastikan bahwa pegawai menjalankan tugasnya dengan transparan dan akuntabel.

Dalam implementasi kebijakan pimpinan, kerja sama antarpegawai dan keterlibatan Ketua RT juga menjadi elemen penting. Ketua RT memiliki peran dalam mendukung kebijakan pimpinan melalui pendataan penerima bantuan serta memastikan bahwa distribusi bantuan berjalan dengan lancar. Koordinasi antara pegawai Kesra dan Ketua RT memastikan bahwa setiap keluarga yang benar-benar membutuhkan bantuan dapat terdaftar dalam program. Dalam beberapa kasus, terdapat perbedaan antara data yang terdaftar di kelurahan dengan kondisi riil di lapangan. Oleh karena itu, komunikasi yang baik antara pimpinan, pegawai, dan Ketua RT sangat diperlukan untuk memastikan bahwa kebijakan yang dibuat benar-benar relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Perspektif masyarakat terhadap kebijakan pimpinan juga memberikan gambaran mengenai efektivitas kebijakan yang diterapkan dalam pelayanan publik. Beberapa warga penerima manfaat menyatakan bahwa kebijakan pemasangan stiker Keluarga Miskin di rumah mereka mempermudah proses verifikasi data serta memastikan bahwa bantuan sosial diberikan kepada pihak yang berhak. Selain itu, masyarakat juga mengapresiasi kerja sama yang terjalin antara pegawai Kesra dalam menjalankan program ini, di mana mereka merasa bahwa layanan yang diberikan menjadi lebih sistematis dan transparan.

Namun, dalam implementasi kebijakan ini, masih terdapat tantangan yang perlu diperhatikan. Salah satu aspek yang menjadi perhatian adalah akurasi data penerima bantuan. Meskipun sistem pendataan telah dilakukan secara sistematis melalui mekanisme verifikasi berlapis, masih ditemukan beberapa kasus di mana penerima bantuan tidak sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, evaluasi dan pembaruan data secara berkala sangat diperlukan untuk memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan dapat berjalan lebih efektif. Penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2020) juga menemukan bahwa dalam program bantuan sosial, faktor validitas data menjadi salah satu tantangan utama dalam memastikan bahwa kebijakan yang dibuat dapat benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, kebijakan pimpinan dalam Program Keluarga Miskin di Kelurahan Menanggal telah memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Keputusan pimpinan yang menetapkan sistem kerja yang jelas, pemberian arahan yang terstruktur, serta penerapan aturan dalam bentuk SOP telah menciptakan lingkungan kerja yang lebih sistematis. Selain itu, kerja sama antarpegawai serta keterlibatan Ketua RT dalam mendukung kebijakan ini turut berkontribusi dalam memastikan bahwa program berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Meskipun demikian, tantangan dalam hal akurasi data serta pembaruan kebijakan secara berkala masih perlu menjadi perhatian agar kebijakan yang diterapkan tetap relevan dengan kondisi masyarakat. Dengan adanya evaluasi yang berkelanjutan, kebijakan pimpinan dapat terus disesuaikan agar lebih responsif terhadap dinamika sosial yang ada di lingkungan kelurahan.

SIMPULAN

Kebutuhan untuk berprestasi mendorong pegawai Kesra di Kelurahan Menanggal untuk bekerja maksimal dalam penyaluran Program Keluarga Miskin, dengan target yang jelas dan pelayanan yang cepat. Namun, kendala seperti keterbatasan sumber daya dan koordinasi yang kurang optimal dengan perangkat RT/RW menghambat pencapaian target. Kebutuhan akan kekuasaan juga berperan, dengan pegawai terlibat dalam pengambilan keputusan dan pengarahan masyarakat terkait prosedur bantuan, serta menentukan prioritas penerima bantuan berdasarkan kondisi sosial-ekonomi.

Kompensasi yang diterima pegawai, terutama pegawai honorer, memengaruhi motivasi kerja, meskipun perbedaan kesejahteraan antara pegawai ASN dan honorer berdampak pada kepuasan kerja. Kebijakan pimpinan dalam pembagian tugas dan sistem koordinasi sudah efisien, namun tantangan dalam pembaruan data dan koordinasi antarstakeholder masih perlu diperbaiki. Secara keseluruhan, kinerja pegawai cukup baik, tetapi perlu peningkatan koordinasi, pembaruan data, serta kesejahteraan pegawai honorer dan Ketua RT agar kinerja semakin optimal.

REFERENSI

- Abda, S. A., & Cahyono, H. (2022). Apakah IPM, Pengangguran, Dan Pendapatan Perempuan Berpengaruh Dalam Menurunkan Kemiskinan di Kota Surabaya? *Independent: Journal of Economics*, 2(1), 61–76. <https://doi.org/10.26740/independent.v2i1.43769>
- Alie, A., Elanda, Y., & Retnowati, R. (2023). Relasi Gender pada Keluarga Perempuan Miskin di Kelurahan Wonokusumo Kota Surabaya. *SOSIOGLOBAL : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Sosiologi*, 7(2), 95–111. <http://jurnal.unpad.ac.id/sosio/global/article/view/42046>
- Almahdali, H., Sampe, F., Sulaiman, S., Puspita, M., Hendrawardani, B., Parinduri, R. Y., Tenri, A., Hendrayady, A., Arman, Z., & Prasetyo, Y. E. (2024). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Anggraeni, F. A. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Urbanisasi Di Kota Jakarta Dan Surabaya Pada Tahun 2020-2021. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 2(2), 41–53. <https://doi.org/10.55606/jebaku.v2i2.115>
- Apriliani, D., Rahman, B., & Ibrahim, I. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android di Kabupaten Bangka). *Jurnal Sosial Sains*, 1(4), 260–268. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v1i4.68>

- ARLIS, P. (2022). *PERAN KELOMPOK TANI TERHADAP KESEJAHTERAAN MASYARAKAT DALAM PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH (Studi Pada Desa Bandar Baru Kecamatan Sukau Kabupaten Lampung Barat)*. UIN RADEN INTAN LAMPUNG.
- Aziizah, D. U. (2024). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Studi Kasus Pada PT BPR Kendali Artha Perseroda*. STIE Bank BPD Jateng.
- ERTASUCI, A. (2023). *PERTANGGUNG JAWABAN PIDANA TERHADAP BADAN PUBLIK YANG TIDAK MENYEDIKAN INFORMASI PUBLIK BERDASARKAN UU NO. 14 TAHUN 2008 TENTANG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK*. Universitas BATANGHARI Jambi.
- Haryanto, M. P., Iriyanto, H., & Sos, S. (2021). *Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Kartina, R., & Krustiyati, J. M. (2023). *Kepegawaian Dalam Pemerintah Di Indonesia*. Damera Press.
- Khoniah, S. (2023). *Pemberdayaan Masyarakat melalui Program Bank Sampah Demang Redjo dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Desa Demangan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus*. IAIN KUDUS.
- Lumansik, A., Natsir, N., & Nuraisyah, N. (2024). Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Daerah Kabupaten Morowali Utara. *JURNAL SYNTAX IMPERATIF: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 5(3), 377–391.
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33–39.
- Nartin, S. E., Faturrahman, S. E., Ak, M., Deni, H. A., MM, C. Q. M., Santoso, Y. H., SE, S., Paharuddin, S. T., Suacana, I. W. G., & Indrayani, E. (2024). Metode penelitian kualitatif. Cendikia Mulia Mandiri.
- Purwadinata, S., & Ridolof, W. B. (2020). *Pengantar Ilmu Ekonomi: Kajian Teoritis dan Praktis Mengatasi Masalah Pokok Perekonomian*.
- Putricia, A. M., & Prathama, A. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Rumah Padat Karya Viaduct by Gubeng di Kota Surabaya. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 95–110. <http://neorespublica.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/114>
- Ramadhani, M. A., Setiawan, Z., Fadhillah, N., Adisaputra, A. K., Sabarwan, D. N., Maranjaya, A. K., & Tawil, M. R. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Mengoptimalkan Potensi dan Kinerja Organisasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Robial, F. E. D., Tarandung, C., Patirol, A., & Wangania, T. (2023). Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi Di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 5(1), 4293–4302.
- Saputra, N. H. (2023). *EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA PEMENUHAN PELAYANAN DI KOTA JAMBI*. Universitas Batanghari Jambi.
- Satria, H. S. (2020). Kebijakan kriminal pencegahan korupsi pelayanan publik. *Integritas: Jurnal Antikorupsi*, 6(2), 169–186.
- Sellang, K., Sos, S., Ap, M., Jamaluddin, D. R. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Siregar, M. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (Spkt) Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat. *OLISIAN TERPADU (SPKT) DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT*. Hasil, S. (2023). *ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA SENTRA PELAYANAN KEP*.
- Subekti, A., & Hariyanto, S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Karanggeger Kecamatan Pajajaran Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 15(1), 182–190.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Tsaralatifah, R. (2020). Faktor yang Berhubungan dengan Kejadian Stunting pada Baduta di Kelurahan Ampel Kota Surabaya. *Amerta Nutrition*, 4(2), 171. <https://doi.org/10.20473/amnt.v4i2.2020.171-177>
- Utami, D. R. (2022). *PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS TOGO-TOGO KECAMATAN BATANG KABUPATEN JENEPONTO*. UNIVESITAS NEGERI MAKASSAR.
- Widodo, I. H. D. S. (2020). *Manajemen Kinerja Kunci Sukses Evaluasi Kerja*. Cipta Media Nusantara (CMN).
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754.
- Wulandari, D. I. (2022). Peningkatan perekonomian di indonesia melalui pasar bebas. *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 2(1), 96–112.
- Wulandari, S., Dasopang, A. P., Rawani, G. A., Hasfizetty, I., Sofian, M. Y., Dwijaya, R., & Rachmalija, S. (2022).

- 1347-Article Text-3398-1-10-20220228. Jurnal Inovasi Penelitian, 2(10), 3209–3218.
- KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN . (n.d.).
- Nartin, S. E., Faturrahman, S. E., Ak, M., Deni, H. A., MM, C. Q. M., Santoso, Y. H., SE, S., Paharuddin, S. T., Suacana, I. W. G., & Indrayani, E. (2024). Metode penelitian kualitatif. Cendikia Mulia Mandiri.
- Nasution, A. F. M. Pd. (2023). Metode Penelitian Kualitatif. Harfa Creative.
- Niam, M. F., Rumahlewang, E., Umiyati, H., Dewi, N. P. S., Atiningsih, S., Haryati, T., Magfiroh, I. S., Anggraini, R. I., Mamengko, R. P., & Fathin, S. (2024). Metode penelitian kualitatif.
- Sugiyono. (2016). METODE PENELITIAN KUANTITATIF.
- Sutedjo, A. S., & Mangkunegara, A. P. (2013). Pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Inti Kebun Sejahtera. BISMA (Bisnis Dan Manajemen), 5(2), 120-129.
- Ramadhani, R., & Meidiani, S. (2021). Analisis Kondisi Dan Kinerja Lalu Lintas Jalan Mp. Mangkunegara, Kota Palembang. TEKNIKA: Jurnal Teknik, 8(1), 99-106.
- Fasha, A. K. R., Lestari, H. A., & Usman, O. (2019). Influence Of Motivation Work, Discipline Of Work, Work Environment, Cultural Organization, And Compensation To The Performance Of Employees. 18. SSRN Electronic Journal, 1-18.