

Analisis Kinerja Pegawai Dalam Mendukung Efektivitas Kerja Pada PT PLN (Persero) UP3 Samarinda

Fatkhul Sani Rohana¹, Annisa Maharanie²

^{1,2} Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Mulawarman

e-mail: fatkhulsanirohana@fisip.unmul.ac.id¹, annisamaharanie49@gmail.com²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam mendukung efektivitas kerja pada PT PLN (Persero) UP3 Samarinda, khususnya pada Unit Layanan Pelanggan Samarinda Kota. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai kondisi kinerja pegawai. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai tergolong cukup baik, ditinjau dari aspek pembagian tugas, kerja sama tim, hubungan kerja, serta dukungan pimpinan. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti belum optimalnya sistem kerja, keterbatasan pelatihan, serta ketidakseimbangan beban kerja antarpegawai. Distribusi tugas yang belum sepenuhnya proporsional berdampak pada efisiensi dan produktivitas kerja. Efektivitas kerja pegawai secara umum telah tercapai, meskipun masih memerlukan peningkatan dalam aspek efisiensi kerja dan pengelolaan beban kerja. Peran pimpinan dalam memberikan dukungan dan motivasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Kata Kunci: *Kinerja Pegawai, Efektivitas Kerja, Evaluasi Kinerja, Peran Pimpinan*

Abstract

This study aims to analyze employee performance in supporting work effectiveness at PT PLN (Persero) UP3 Samarinda, particularly in the Samarinda Kota Customer Service Unit. This research employs a qualitative approach with a descriptive method to obtain an in-depth understanding of employee performance conditions. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. The results indicate that employee performance is relatively good, as seen from aspects such as task distribution, teamwork, working relationships, and leadership support. However, several challenges remain, including suboptimal work systems, limited training opportunities, and imbalanced workloads among employees. The disproportionate distribution of tasks affects work efficiency and productivity. Overall, work effectiveness has been achieved, although improvements are still needed in terms of efficiency and workload management. The role of leadership in providing support and motivation is a crucial factor in enhancing employee performance.

Keywords : *Employee Performance, Work Effectiveness, Performance Evaluation, Leadership Role*

LATAR BELAKANG

Kinerja pegawai merupakan faktor fundamental dalam menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks organisasi pelayanan publik, kinerja pegawai tidak hanya diukur dari kuantitas output, tetapi juga kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Organisasi seperti PT PLN (Persero) dituntut untuk memberikan pelayanan optimal, sehingga keberadaan sumber daya manusia yang kompeten dan berkinerja tinggi menjadi sangat penting. Kinerja pegawai mencerminkan sejauh mana individu mampu melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan serta berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan (Ananda & Rahman, 2025).

Efektivitas kerja merupakan indikator penting yang menunjukkan tingkat keberhasilan organisasi dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas kerja tidak hanya berkaitan dengan pencapaian target, tetapi juga mencakup efisiensi penggunaan waktu, tenaga, dan biaya dalam proses kerja. Dalam organisasi publik seperti PT PLN (Persero), efektivitas kerja menjadi tolok ukur keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan berkualitas. Tingkat efektivitas kerja yang tinggi menunjukkan bahwa organisasi mampu menjalankan fungsi operasionalnya dengan baik serta memenuhi harapan pelanggan (Zainuddin, 2024).

Hubungan antara kinerja pegawai dan efektivitas kerja merupakan aspek yang tidak dapat dipisahkan dalam manajemen sumber daya manusia. Kinerja pegawai yang tinggi akan berdampak langsung terhadap peningkatan efektivitas kerja organisasi. Sebaliknya, kinerja yang rendah dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi serta menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam konteks ini, organisasi perlu memastikan bahwa setiap pegawai memiliki kemampuan, motivasi, dan dukungan yang memadai untuk melaksanakan tugasnya secara optimal. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja, baik secara langsung maupun tidak langsung (Yulia et al., 2025).

PT PLN (Persero) sebagai perusahaan penyedia layanan listrik nasional memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan publik, PT PLN (Persero) dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi serta responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Hal ini menuntut adanya kinerja pegawai yang optimal dalam setiap unit kerja, termasuk pada Unit Layanan Pelanggan (ULP) Samarinda Kota. Kinerja pegawai di unit ini menjadi sangat penting karena berhubungan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat.

Unit Layanan Pelanggan (ULP) Samarinda Kota sebagai bagian dari PT PLN (Persero) UP3 Samarinda memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan

langsung kepada pelanggan. ULP merupakan ujung tombak organisasi dalam berinteraksi dengan masyarakat, sehingga kualitas kinerja pegawai di unit ini sangat menentukan citra perusahaan secara keseluruhan. Dalam menjalankan tugasnya, pegawai ULP dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah. Namun, dalam praktiknya, terdapat berbagai tantangan yang dihadapi, seperti keterbatasan sumber daya, beban kerja yang tinggi, serta kendala teknis dalam operasional. Kondisi ini menuntut adanya pengelolaan kinerja yang efektif agar efektivitas kerja dapat tetap terjaga.

Permasalahan yang sering muncul dalam organisasi pelayanan publik adalah belum optimalnya kinerja pegawai yang berdampak pada rendahnya efektivitas kerja. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, sistem evaluasi kinerja yang belum optimal, serta kurangnya pelatihan dan pengembangan pegawai. Selain itu, beban kerja yang tidak seimbang juga dapat mempengaruhi tingkat kinerja pegawai. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan kinerja pegawai masih memerlukan perhatian khusus agar dapat mendukung efektivitas kerja secara optimal (Fidyanisa Rahmi Arif et al., 2025).

Selain faktor internal, faktor eksternal seperti tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan berkualitas juga menjadi tantangan tersendiri bagi organisasi. Dalam era globalisasi dan digitalisasi, masyarakat semakin kritis terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi publik. Hal ini menuntut pegawai untuk memiliki kompetensi yang tinggi serta mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Kinerja pegawai yang tidak mampu memenuhi tuntutan tersebut dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap organisasi (Hulopi et al., 2025).

Dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai, organisasi perlu memperhatikan berbagai aspek, seperti perencanaan tugas, pembagian kerja, serta sistem evaluasi yang efektif. Perencanaan tugas yang baik akan membantu pegawai dalam memahami tanggung jawabnya secara jelas, sehingga dapat bekerja secara lebih terarah dan efisien. Selain itu, pembagian kerja yang adil juga dapat meningkatkan motivasi pegawai dalam bekerja. Sistem evaluasi kinerja yang objektif dan transparan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dengan adanya evaluasi yang baik, pegawai dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan yang dimiliki, sehingga dapat melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara yang dilakukan, ditemukan bahwa kinerja pegawai di ULP Samarinda Kota sudah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi efektivitas kerja. Kendala tersebut antara lain belum adanya SOP yang tertulis secara lengkap, evaluasi kinerja yang belum dilakukan secara rutin, serta beban kerja yang terkadang tidak seimbang. Selain itu, pelatihan yang diberikan kepada pegawai masih terbatas, sehingga pengembangan kompetensi belum optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk meningkatkan kinerja pegawai guna mendukung efektivitas kerja yang lebih baik.

Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi karena berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh PT PLN (Persero). Dengan memahami kinerja pegawai dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, organisasi dapat

merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan efektivitas kerja. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks organisasi pelayanan publik. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki hubungan yang erat dengan efektivitas kerja organisasi. Beberapa penelitian menemukan bahwa faktor-faktor seperti motivasi, kompetensi, dan kepemimpinan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain itu, sistem evaluasi kinerja yang baik juga dapat meningkatkan efektivitas kerja organisasi. Namun, masih terdapat perbedaan hasil penelitian terkait faktor-faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan adanya gap penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya dalam konteks organisasi pelayanan publik seperti PT PLN (Persero).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam mendukung efektivitas kerja pada PT PLN (Persero) UP3 Samarinda, khususnya pada ULP Samarinda Kota. Penelitian ini akan mengkaji berbagai aspek yang mempengaruhi kinerja pegawai, seperti perencanaan tugas, standar kerja, evaluasi, hubungan kerja, serta peran pimpinan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang mendalam mengenai kondisi kinerja pegawai serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi PT PLN (Persero) dalam meningkatkan kinerja pegawai dan efektivitas kerja organisasi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengambilan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mendukung peningkatan kinerja pegawai dan efektivitas kerja organisasi secara berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai kinerja pegawai dalam mendukung efektivitas kerja pada PT PLN (Persero) UP3 Samarinda, khususnya di Unit Layanan Pelanggan Samarinda Kota. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali fenomena secara komprehensif berdasarkan pengalaman dan persepsi informan (Nasution, 2023). Lokasi penelitian ditentukan secara purposive sesuai dengan fokus kajian. Subjek penelitian adalah pegawai yang terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang relevan dan akurat.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data hasil wawancara yang

telah dikumpulkan. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif agar mudah dipahami dan dianalisis. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara sistematis berdasarkan temuan penelitian di lapangan. Untuk menjaga keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik, sehingga hasil penelitian memiliki tingkat validitas dan kredibilitas yang dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perencanaan Tugas

Perencanaan tugas merupakan fondasi penting dalam mengarahkan kinerja pegawai agar berjalan secara sistematis dan terkoordinasi. Berdasarkan hasil wawancara, pembagian kerja di Unit Layanan Pelanggan Samarinda Kota telah disusun sesuai dengan jabatan dan tanggung jawab masing-masing pegawai, sehingga setiap individu memahami perannya dalam organisasi. Salah satu informan menyatakan bahwa “pembagian tugas sudah diatur sesuai dengan posisi masing-masing pegawai,” yang menunjukkan adanya struktur kerja yang cukup jelas. Selain itu, informan lain menambahkan bahwa “setiap pegawai sudah mengetahui tugasnya masing-masing sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan baik.” Kondisi ini mencerminkan bahwa pembagian kerja telah mendukung efektivitas operasional. Secara teoritis, pembagian kerja yang tepat dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas karena setiap pegawai bekerja sesuai kompetensinya (Yochinia, 2025). Dengan demikian, pembagian kerja yang terstruktur menjadi salah satu faktor pendukung utama dalam peningkatan kinerja pegawai.

Namun demikian, aspek standar kerja atau Standar Operasional Prosedur (SOP) masih menjadi perhatian dalam pelaksanaan tugas. Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun terdapat standar kerja, namun belum seluruhnya terdokumentasi secara formal dan lengkap. Salah satu informan menyampaikan bahwa “ada standar kerja, tetapi tidak semuanya tertulis secara resmi,” yang mengindikasikan adanya kekurangan dalam sistem standarisasi kerja. Informan lainnya juga menyatakan bahwa “beberapa pekerjaan masih dilakukan berdasarkan kebiasaan yang sudah berjalan,” sehingga berpotensi menimbulkan inkonsistensi dalam pelaksanaan tugas. Secara konseptual, SOP yang jelas dan terdokumentasi sangat penting untuk memastikan keseragaman dan kualitas hasil kerja (Rahmawati & Nazhifah Suryana, 2024). Ketidaklengkapan SOP dapat menyebabkan perbedaan interpretasi dalam bekerja, yang pada akhirnya berdampak pada efektivitas kerja organisasi. Oleh karena itu, penyusunan SOP yang komprehensif menjadi kebutuhan mendesak.

Selain pembagian kerja dan standar kerja, kendala kerja juga menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas perencanaan tugas. Berdasarkan hasil wawancara, pegawai masih menghadapi berbagai kendala seperti keterlambatan pekerjaan dan masalah teknis di lapangan. Salah satu informan mengungkapkan bahwa “kadang ada kendala seperti keterlambatan atau masalah teknis,” yang menunjukkan adanya hambatan dalam proses kerja. Informan lain juga menyatakan bahwa “kendala tersebut dapat menghambat pekerjaan meskipun biasanya masih bisa diselesaikan,” sehingga

berdampak pada waktu penyelesaian tugas. Secara teoritis, kendala operasional merupakan hal yang umum dalam organisasi, namun perlu dikelola dengan baik agar tidak mengganggu kinerja. Dengan demikian, diperlukan strategi yang tepat dalam mengantisipasi dan mengatasi kendala kerja melalui perencanaan yang lebih matang dan koordinasi yang efektif antarpegawai.

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian, kinerja pegawai di Unit Layanan Pelanggan Samarinda Kota menunjukkan kondisi yang cukup baik, terutama dalam aspek pelaksanaan tugas dan tanggung jawab. Hal ini terlihat dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan peran yang telah ditentukan. Secara konseptual, kinerja pegawai mencerminkan hasil kerja yang dicapai seseorang berdasarkan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi (Risnawati et al., 2025). Kinerja yang optimal tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh sistem kerja yang mendukung serta lingkungan organisasi yang kondusif. Oleh karena itu, pengelolaan kinerja yang efektif menjadi faktor penting dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam aspek penilaian kinerja, organisasi telah memiliki mekanisme tertentu untuk menilai hasil kerja pegawai, meskipun belum sepenuhnya terstruktur secara formal. Penilaian kinerja umumnya dilakukan berdasarkan hasil kerja dan tingkat kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas. Salah satu informan menyatakan bahwa “kinerja pegawai dinilai dari hasil kerja dan kedisiplinan,” yang menunjukkan bahwa indikator penilaian masih bersifat sederhana. Penilaian kinerja yang efektif seharusnya dilakukan secara sistematis dan terukur agar dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai pencapaian pegawai (Masarroh & Anshori, 2024). Tanpa sistem penilaian yang jelas, organisasi akan kesulitan dalam mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan pegawai, sehingga upaya peningkatan kinerja menjadi kurang optimal dan terarah.

Selain penilaian kinerja, target kerja juga menjadi faktor penting dalam mengarahkan kinerja pegawai. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pegawai telah mampu mencapai target kerja yang telah ditentukan, meskipun masih terdapat beberapa pegawai yang belum maksimal dalam pencapaiannya. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan tingkat kinerja antarpegawai yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemampuan, motivasi, dan beban kerja. Target kerja yang jelas dan realistis sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai karena dapat menjadi acuan dalam pelaksanaan tugas (Putri et al., 2023). Dengan adanya target yang terukur, pegawai akan lebih termotivasi untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Oleh karena itu, organisasi perlu memastikan bahwa target kerja yang ditetapkan sesuai dengan kapasitas dan kondisi kerja pegawai.

Aspek disiplin kerja juga menjadi bagian penting dalam menilai kinerja pegawai. Disiplin mencerminkan tingkat kepatuhan pegawai terhadap aturan dan prosedur yang

berlaku dalam organisasi. Berdasarkan hasil wawancara, tingkat disiplin pegawai di Unit Layanan Pelanggan Samarinda Kota tergolong cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa pelanggaran yang bersifat minor. Salah satu informan mengungkapkan bahwa “sebagian besar pegawai sudah bekerja sesuai target, namun ada yang belum maksimal,” yang menunjukkan adanya variasi dalam tingkat kedisiplinan dan kinerja. Secara teoritis, disiplin kerja yang tinggi akan berkontribusi pada peningkatan kinerja karena pegawai mampu menjalankan tugas secara konsisten dan sesuai aturan. Oleh karena itu, peningkatan disiplin kerja perlu menjadi perhatian dalam pengelolaan sumber daya manusia.

Secara keseluruhan, kinerja pegawai di Unit Layanan Pelanggan Samarinda Kota telah menunjukkan hasil yang cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Penilaian kinerja yang belum sepenuhnya sistematis, target kerja yang belum merata, serta tingkat disiplin yang bervariasi menjadi tantangan dalam meningkatkan efektivitas kerja organisasi. Dalam konteks ini, organisasi perlu mengembangkan sistem manajemen kinerja yang lebih terstruktur dan komprehensif, sehingga dapat mendukung peningkatan kinerja pegawai secara berkelanjutan. Selain itu, pelatihan dan pengembangan kompetensi juga perlu ditingkatkan untuk membantu pegawai dalam mencapai target kerja yang telah ditetapkan. Dengan demikian, kinerja pegawai diharapkan dapat terus meningkat dan memberikan kontribusi yang optimal bagi organisasi.

Beban Kerja dan Distribusi Tugas

Beban kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai dan efektivitas kerja organisasi. Dalam konteks Unit Layanan Pelanggan Samarinda Kota, beban kerja yang diterima oleh pegawai bervariasi tergantung pada jenis tugas dan kondisi operasional di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa pegawai mengungkapkan bahwa terdapat ketidakseimbangan dalam pembagian beban kerja, di mana sebagian pegawai menangani pekerjaan yang lebih banyak dibandingkan yang lain. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kelelahan kerja serta menurunkan produktivitas pegawai. Secara teoritis, beban kerja yang tidak seimbang dapat menyebabkan penurunan kinerja dan meningkatkan risiko stres kerja (Pasaribu et al., 2025). Oleh karena itu, pengelolaan beban kerja yang proporsional menjadi penting untuk menjaga kinerja pegawai tetap optimal serta mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan berkelanjutan dalam lingkungan kerja dinamis.

Distribusi tugas yang tepat merupakan kunci dalam menciptakan keseimbangan beban kerja antarpegawai. Berdasarkan temuan penelitian, pembagian tugas di Unit Layanan Pelanggan Samarinda Kota telah dilakukan sesuai dengan struktur organisasi dan jabatan masing-masing pegawai. Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat ketidaksesuaian antara pembagian tugas dengan beban kerja yang diterima. Hal ini disebabkan oleh adanya kondisi tertentu seperti peningkatan jumlah pelanggan atau gangguan teknis yang memerlukan penanganan lebih intensif. Secara konseptual, distribusi tugas yang efektif harus mempertimbangkan kompetensi, kapasitas kerja,

serta kondisi operasional pegawai (Fidyanisa Rahmi Arif et al., 2025). Ketidaktepatan dalam distribusi tugas dapat menghambat efektivitas kerja serta menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara keseluruhan dalam jangka panjang.

Selain itu, pengelolaan beban kerja yang baik juga memerlukan adanya evaluasi dan penyesuaian secara berkala. Berdasarkan hasil wawancara, organisasi belum sepenuhnya memiliki mekanisme yang sistematis dalam mengevaluasi beban kerja pegawai secara rutin. Kondisi ini menyebabkan ketidakseimbangan beban kerja cenderung berlangsung dalam jangka waktu tertentu tanpa adanya perbaikan yang signifikan. Secara teoritis, evaluasi beban kerja penting dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pegawai bekerja dalam kapasitas yang wajar dan produktif (Yochinia, 2025). Dengan adanya evaluasi yang terstruktur, organisasi dapat melakukan redistribusi tugas secara lebih adil dan efisien.

Efektivitas Kerja

Efektivitas kerja merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara optimal. Dalam konteks Unit Layanan Pelanggan Samarinda Kota, efektivitas kerja berkaitan erat dengan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas secara tepat waktu, sesuai standar, serta dengan penggunaan sumber daya yang efisien. Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas kerja pegawai tergolong cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Secara teoritis, efektivitas kerja menunjukkan sejauh mana organisasi mampu mencapai target yang telah ditentukan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal (Muhammad et al., 2023).

Efisiensi kerja menjadi salah satu faktor utama dalam mendukung efektivitas kerja pegawai. Efisiensi mencerminkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan penggunaan waktu, tenaga, dan biaya yang minimal tanpa mengurangi kualitas hasil kerja. Berdasarkan hasil penelitian, efisiensi kerja pegawai sudah cukup baik, namun masih terdapat kendala yang dapat menghambat proses kerja, seperti keterlambatan dan masalah teknis di lapangan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pegawai telah berupaya bekerja secara efisien, masih diperlukan perbaikan dalam sistem kerja untuk meminimalkan hambatan yang terjadi. Secara konseptual, efisiensi kerja yang tinggi akan berdampak positif terhadap peningkatan produktivitas dan efektivitas kerja organisasi.

Kepuasan kerja juga menjadi aspek penting dalam menentukan efektivitas kerja pegawai. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan positif pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan, yang dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja. Berdasarkan hasil wawancara, tingkat kepuasan kerja pegawai tergolong cukup baik, meskipun terdapat tekanan kerja tertentu yang dirasakan oleh sebagian pegawai. Salah satu informan menyatakan bahwa “pegawai merasa cukup puas dalam bekerja, meskipun ada tekanan kerja tertentu,” yang menunjukkan adanya keseimbangan antara kepuasan dan tantangan kerja. Secara teoritis, kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai, sehingga berdampak pada efektivitas kerja organisasi.

Selain itu, beban kerja juga merupakan faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja pegawai. Beban kerja yang terlalu tinggi dapat menyebabkan kelelahan dan menurunkan kinerja, sedangkan beban kerja yang terlalu rendah dapat mengurangi produktivitas. Berdasarkan hasil penelitian, beban kerja pegawai di Unit Layanan Pelanggan Samarinda Kota terkadang dirasakan cukup berat, terutama pada kondisi tertentu yang menuntut penyelesaian pekerjaan dalam waktu singkat. Kondisi ini menunjukkan perlunya pengelolaan beban kerja yang lebih seimbang agar tidak mengganggu kinerja pegawai. Secara konseptual, beban kerja yang seimbang akan membantu pegawai dalam bekerja secara optimal tanpa mengalami tekanan berlebihan (Dessler, 2020). Dengan demikian, pengelolaan beban kerja yang baik menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas kerja organisasi secara berkelanjutan.

Hubungan Kerja

Hubungan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung kinerja pegawai dan efektivitas kerja organisasi. Hubungan kerja yang harmonis akan menciptakan suasana kerja yang kondusif, sehingga pegawai dapat bekerja secara optimal dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks Unit Layanan Pelanggan Samarinda Kota, hubungan kerja antarpegawai menjadi elemen penting karena pekerjaan yang dilakukan membutuhkan koordinasi dan kolaborasi yang baik. Secara teoritis, hubungan kerja yang positif dapat meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, serta kinerja pegawai secara keseluruhan (Rosalinda et al., 2025). Oleh karena itu, organisasi perlu membangun hubungan kerja yang baik melalui komunikasi yang efektif dan kerja sama yang solid antarpegawai dalam menjalankan tugas sehari-hari.

Kerja sama tim merupakan salah satu aspek utama dalam hubungan kerja yang berperan penting dalam meningkatkan kinerja organisasi. Berdasarkan hasil penelitian, kerja sama tim di Unit Layanan Pelanggan Samarinda Kota telah berjalan dengan cukup baik. Pegawai mampu bekerja secara kolaboratif dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, terutama dalam menangani pekerjaan yang membutuhkan koordinasi antarbagian. Salah satu informan menyatakan bahwa “kerja sama tim berjalan dengan baik,” yang menunjukkan adanya sinergi antarpegawai dalam melaksanakan tugas. Secara konseptual, kerja sama tim yang efektif dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas hasil kerja karena adanya pembagian tugas yang jelas serta komunikasi yang baik antaranggota tim. Dengan demikian, kerja sama tim menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas kerja organisasi.

Selain kerja sama tim, lingkungan kerja juga memiliki peran yang signifikan dalam mempengaruhi hubungan kerja dan kinerja pegawai. Lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif akan memberikan dampak positif terhadap motivasi dan kinerja pegawai. Berdasarkan hasil penelitian, lingkungan kerja di Unit Layanan Pelanggan Samarinda Kota tergolong cukup baik, baik dari segi fisik maupun nonfisik. Lingkungan kerja yang kondusif memungkinkan pegawai untuk bekerja dengan lebih fokus dan produktif. Secara teoritis, lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja serta mengurangi tingkat stres yang dialami oleh pegawai. Oleh karena itu,

organisasi perlu menjaga dan meningkatkan kualitas lingkungan kerja agar tetap mendukung kinerja pegawai secara optimal.

Hubungan kerja yang baik juga ditandai dengan adanya komunikasi yang efektif antarpegawai maupun antara pegawai dengan atasan. Komunikasi yang terbuka dan transparan akan memudahkan dalam penyampaian informasi serta penyelesaian masalah yang terjadi dalam pekerjaan. Dalam praktiknya, komunikasi yang baik dapat memperkuat kerja sama tim serta meningkatkan kepercayaan antarpegawai. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menyebabkan kesalahpahaman yang berdampak pada kinerja pegawai. Oleh karena itu, organisasi perlu menciptakan budaya komunikasi yang terbuka dan saling mendukung untuk meningkatkan kualitas hubungan kerja. Dengan demikian, komunikasi menjadi elemen penting dalam membangun hubungan kerja yang harmonis.

Secara keseluruhan, hubungan kerja di Unit Layanan Pelanggan Samarinda Kota telah berjalan dengan cukup baik, terutama dalam aspek kerja sama tim dan lingkungan kerja. Namun demikian, masih diperlukan upaya untuk terus meningkatkan kualitas hubungan kerja agar dapat mendukung efektivitas kerja organisasi secara lebih optimal. Peningkatan hubungan kerja dapat dilakukan melalui penguatan komunikasi, peningkatan kerja sama tim, serta penciptaan lingkungan kerja yang lebih kondusif. Dengan adanya hubungan kerja yang baik, pegawai akan lebih termotivasi dalam bekerja serta mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi. Oleh karena itu, hubungan kerja yang harmonis menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kinerja pegawai dan efektivitas kerja organisasi.

Peran Pimpinan

Peran pimpinan merupakan faktor strategis dalam menentukan keberhasilan organisasi, khususnya dalam meningkatkan kinerja pegawai dan efektivitas kerja. Pimpinan tidak hanya berfungsi sebagai pengambil keputusan, tetapi juga sebagai pengarah, pembimbing, dan pengendali dalam pelaksanaan tugas organisasi. Dalam konteks Unit Layanan Pelanggan Samarinda Kota, peran pimpinan sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta memastikan bahwa setiap pegawai dapat bekerja sesuai dengan tujuan organisasi. Secara teoritis, kepemimpinan yang efektif mampu mempengaruhi perilaku dan kinerja pegawai melalui pemberian arahan yang jelas serta dukungan yang berkelanjutan (Tafonao, 2026). Oleh karena itu, keberadaan pimpinan yang kompeten menjadi salah satu kunci dalam meningkatkan efektivitas kerja organisasi secara keseluruhan.

Dukungan pimpinan merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Berdasarkan hasil penelitian, pimpinan di Unit Layanan Pelanggan Samarinda Kota telah memberikan dukungan yang cukup baik kepada pegawai dalam melaksanakan tugas. Dukungan tersebut dapat berupa arahan kerja, bantuan dalam penyelesaian masalah, serta penyediaan fasilitas yang diperlukan. Salah satu informan menyatakan bahwa "pimpinan cukup mendukung dalam pelaksanaan pekerjaan," yang menunjukkan adanya perhatian dari pimpinan terhadap kebutuhan pegawai. Dukungan yang diberikan pimpinan dapat meningkatkan rasa percaya diri dan motivasi pegawai

dalam bekerja. Secara konseptual, dukungan pimpinan yang baik akan menciptakan hubungan kerja yang harmonis serta meningkatkan kinerja pegawai. Dengan demikian, dukungan pimpinan menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas kerja organisasi.

Selain dukungan, motivasi yang diberikan oleh pimpinan juga memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Motivasi dapat berupa dorongan, penghargaan, maupun pengakuan atas kinerja yang telah dicapai oleh pegawai. Berdasarkan hasil wawancara, pimpinan di Unit Layanan Pelanggan Samarinda Kota telah memberikan motivasi kepada pegawai, meskipun belum dilakukan secara konsisten. Salah satu informan mengungkapkan bahwa "pimpinan memberikan motivasi, meskipun tidak selalu," yang menunjukkan bahwa motivasi masih perlu ditingkatkan. Secara teoritis, motivasi kerja merupakan faktor yang dapat mendorong pegawai untuk bekerja lebih baik dan mencapai target yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pimpinan perlu memberikan motivasi secara berkelanjutan agar kinerja pegawai dapat terus meningkat.

Pelatihan dan pengembangan pegawai juga merupakan bagian penting dari peran pimpinan dalam meningkatkan kinerja. Pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan pegawai agar mampu menghadapi tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks. Berdasarkan hasil penelitian, pelatihan yang diberikan kepada pegawai di Unit Layanan Pelanggan Samarinda Kota masih terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa upaya pengembangan sumber daya manusia belum dilakukan secara optimal. Secara konseptual, pelatihan yang efektif dapat meningkatkan kemampuan pegawai serta mendukung pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, organisasi perlu meningkatkan frekuensi dan kualitas pelatihan yang diberikan kepada pegawai agar kinerja dapat terus berkembang.

Selain itu, peran pimpinan dalam memberikan teladan juga sangat penting dalam membentuk perilaku kerja pegawai. Pimpinan yang mampu menjadi contoh dalam hal disiplin, tanggung jawab, dan etos kerja akan memberikan pengaruh positif terhadap pegawai. Dalam praktiknya, pegawai cenderung meniru perilaku pimpinan, sehingga sikap dan tindakan pimpinan akan berdampak langsung pada budaya kerja organisasi (Pasaribu et al., 2025). Oleh karena itu, pimpinan perlu menunjukkan sikap yang profesional dan konsisten dalam menjalankan tugasnya. Secara teoritis, kepemimpinan yang berbasis keteladanan dapat meningkatkan komitmen dan loyalitas pegawai terhadap organisasi. Dengan demikian, keteladanan pimpinan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Secara keseluruhan, peran pimpinan di Unit Layanan Pelanggan Samarinda Kota telah berjalan dengan cukup baik, terutama dalam aspek dukungan dan motivasi. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti konsistensi dalam pemberian motivasi serta peningkatan program pelatihan bagi pegawai. Dalam konteks ini, pimpinan perlu mengembangkan strategi kepemimpinan yang lebih efektif dan berkelanjutan untuk mendukung peningkatan kinerja pegawai. Dengan adanya peran pimpinan yang optimal, diharapkan pegawai dapat bekerja secara lebih produktif dan profesional, sehingga efektivitas kerja organisasi dapat terus

meningkat. Oleh karena itu, peran pimpinan menjadi faktor kunci dalam keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja pegawai di Unit Layanan Pelanggan Samarinda Kota tergolong cukup baik dalam mendukung efektivitas kerja organisasi. Pembagian tugas telah berjalan sesuai fungsi, namun standar kerja belum sepenuhnya terdokumentasi. Penilaian kinerja masih sederhana, sementara evaluasi dan monitoring belum optimal. Meskipun demikian, kerja sama tim, dukungan pimpinan, serta lingkungan kerja yang kondusif menjadi faktor pendukung utama dalam meningkatkan kinerja pegawai. Efektivitas kerja pegawai secara umum sudah tercapai, meskipun masih terdapat kendala seperti beban kerja yang tidak merata, keterbatasan pelatihan, serta kurangnya sistem evaluasi yang terstruktur. Peran pimpinan dalam memberikan dukungan dan motivasi telah berjalan cukup baik, namun perlu ditingkatkan secara konsisten. Oleh karena itu, perbaikan dalam aspek SOP, evaluasi, serta pengembangan kompetensi menjadi langkah penting untuk meningkatkan efektivitas kerja secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, S. P., & Rahman, A. (2025). Studi Deskriptif Mengenai Kinerja Pegawai Di Lingkungan Kantor Kecamatan Batuaceper, Kota Tangerang. *Konstitusi: Jurnal Hukum, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi*, 2(2), 277–286.
- Fidyanisa Rahmi Arif, Arifin Tahir, & Yakob Noho Nani. (2025). Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmu Komunikasi, Administrasi Publik Dan Kebijakan Negara*, 2(4), 198–213. <https://doi.org/10.62383/Komunikasi.V2i4.675>
- Hulopi, A., Mozin, S. Y., & Nani, Y. N. (2025). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Digital Publik Di Dinas Sosial Kota Gorontalo. *RIGGS: Journal Of Artificial Intelligence And Digital Business*, 4(3), 7776–7784. <https://doi.org/10.31004/Riggs.V4i3.3136>
- Masarroh, I., & Anshori, M. I. (2024). Metode Penilaian Kinerja Yang Efektif Di ASEAN : Systematic Literature Review. *EBISMAN Ebisnis Manajemen*, 2(4), 78–89. <https://doi.org/10.59603/Ebisman.V2i4.598>
- Muhammad, S., Sosiawaty, I., Julia, P., & Patty, T. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Kes Tenaga Di Puskesmas. *Jurnal Professional*, 10(1), 197–210.
- Nasution, A. F. (2023). Metode Penelitian Kualitatif (1st Ed.). CV. Harfa Creative. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isallowed=Y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/J.Regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

- Pasaribu, R., Andika, B., Hafizh, M. A., Riski, A. A., & Halomoan, P. (2025). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Disiplin Dan Etika Kerja Karyawan. *Jurnal Psikologi Dan Bimbingan Konseling*, 11(2), 1–10.
- Putri, R. A., Wolor, C. W., & Marsofiyati, M. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada PT XYZ Tangerang. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 1(4), 374–384. <https://doi.org/10.61132/Manuhara.V1i4.405>
- Rahmawati, F., & Nazhifah Suryana, N. (2024). Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan efisiensi Dan Konsistensi Operasional Pada Perusahaan Manufaktur. *The Importance Of Standard Operating Procedure (SOP) In Improving Operational efficiency And Consistency In The Company Manuf. Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini (JUMBIDTER)*, 1(3), 1–15. <https://doi.org/10.61132/Jumbidter.V1i2.112>
- Risnawati, R., Mone, A., & Parawu, H. E. (2025). Kinerja Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanuntung Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 6(1), 165–178. <https://doi.org/10.26618/Kimap.V6i1.17482>
- Rosalinda, E., Musslifah, A. R., & Purnomosidi, F. (2025). Analisis Lingkungan Kerja Terhadap Stres Dan Kinerja Karyawan Di Distributor Plafon PVC Gemolong. *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 5(2), 553–565. <https://doi.org/10.55606/Khatulistiwa.V5i2.5912>
- Tafonao, A. (2026). Peran Kepemimpinan Dalam Memberi Pengaruh Terhadap Keberlanjutan Organisasi. *LIKUID : Jurnal Ekonomi*, 02(01), 65–71.
- Yochinia, Y. (2025). Pengaruh Pembagian Kerja Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Pada Divisi Pemasaran PT. Asuransi Simas Jiwa Jakarta. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(3), 1345–1354. <https://doi.org/10.37481/Jmeh.V5i3.1506>
- Yulia, N. E., Irawan, A., & Fachril, F. (2025). Pengaruh Kompetensi, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Pengalaman Kerja Sebagai Pemoderasi. *Advances In Management & Financial Reporting*, 3(3), 559–584. <https://doi.org/10.60079/Amfr.V3i3.564>
- Zainuddin, Z. (2024). Efektivitas Kerja Pegawai Kelurahan Boyaoge Kecamatan Tatanga Kota Palu. *PARADIGMA: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 1–17. <https://doi.org/10.55100/Paradigma.V3i1.60>