

Efektivitas Kinerja Pegawai pada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Cirebon

Ferdi Angga Pirmansah*, Yanto Heryanto

Universitas Swadaya Gunung Jati, Indonesia

Email: ferdiangga51@gmail.com*

Keywords:

*Effectiveness;
Employee Performance;
Social Empowerment;
Handling of the Poor;
Social Services*

Abstract

The effectiveness of employee performance is a critical factor in determining the success of social empowerment and poverty alleviation programs. This study aims to analyze the effectiveness of employee performance in the Social Empowerment and Poverty Alleviation Division of the Cirebon City Social Service. This study used a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. The study shows that employee performance effectiveness, as measured by indicators of productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and work discipline, has been quite good. However, several obstacles remain, such as limited human resources, high workloads, and suboptimal use of information technology. Therefore, employee capacity building, strengthened coordination, and information system optimization are needed to improve future performance effectiveness.

Kata Kunci:

Efektivitas;
Kinerja Pegawai;
Pemberdayaan Sosial;
Penanganan Fakir Miskin;
Dinas Sosial

Abstrak

Efektivitas kinerja pegawai menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan program pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kinerja pegawai pada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Cirebon. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pegawai ditinjau dari indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, tanggung jawab, dan disiplin kerja telah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, beban kerja yang tinggi, dan kurang optimalnya pemanfaatan teknologi informasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas pegawai, penguatan koordinasi, serta optimalisasi sistem informasi untuk meningkatkan efektivitas kinerja di masa mendatang.

PENDAHULUAN

Kemiskinan merupakan permasalahan sosial yang bersifat multidimensional dan menjadi tantangan utama dalam pembangunan nasional maupun daerah (Endri et al., 2025; Mulyadi et al., 2025; Munandar et al., 2024). Kemiskinan tidak hanya berkaitan dengan keterbatasan ekonomi, tetapi juga mencakup aspek pendidikan, kesehatan, akses terhadap layanan publik, serta keterbatasan kesempatan kerja (Ruja et al., 2024). Oleh karena itu, upaya penanganan kemiskinan membutuhkan peran aktif pemerintah melalui kebijakan yang terintegrasi dan berkelanjutan (Nguyen et al., 2024).

Dalam konteks pemerintahan daerah, Dinas Sosial memiliki tanggung jawab strategis dalam melaksanakan program pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin. Program-program tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui bantuan

sosial, rehabilitasi sosial, pemberdayaan ekonomi, serta perlindungan sosial (Otchere-Ankrah, 2022). Keberhasilan pelaksanaan program tersebut sangat dipengaruhi oleh efektivitas kinerja aparatur sebagai pelaksana kebijakan di lapangan (Patel, 2024).

Efektivitas kinerja pegawai menjadi indikator penting dalam menentukan keberhasilan organisasi sektor publik (Al-Dosari & Alkhateeb, 2025; Ghanizadeh et al., 2023). Kinerja yang efektif mencerminkan kemampuan pegawai dalam mencapai target kerja, memberikan pelayanan berkualitas, serta menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan (Kuntjorowati et al., 2024). Dalam organisasi publik, efektivitas tidak hanya diukur dari pencapaian target administratif, tetapi juga dari dampak nyata terhadap kesejahteraan masyarakat (Nugroho et al., 2021).

Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Cirebon memiliki peran penting dalam mengimplementasikan kebijakan sosial di tingkat daerah. Bidang ini bertanggung jawab terhadap pendataan, verifikasi, penyaluran bantuan, serta pendampingan masyarakat miskin dan rentan. Kompleksitas tugas tersebut menuntut pegawai untuk bekerja secara profesional, responsif, dan akuntabel (Nguyen & Nguyen, 2022).

Namun dalam pelaksanaannya, berbagai tantangan seringkali muncul, seperti dinamika perubahan data kemiskinan, keterbatasan sumber daya manusia, serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan tepat sasaran. Selain itu, perkembangan teknologi informasi juga menuntut aparatur untuk mampu beradaptasi dengan sistem digital dalam pengelolaan data dan administrasi bantuan sosial.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh faktor organisasi seperti kepemimpinan, sistem kerja, sarana dan prasarana, serta koordinasi antarinstansi. Apabila faktor-faktor tersebut tidak dikelola dengan baik, maka pelaksanaan program pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin berpotensi mengalami hambatan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kinerja pegawai pada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Cirebon. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai tingkat efektivitas kinerja pegawai serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan tugas, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang sosial.

Dalam struktur pemerintahan daerah, Dinas Sosial memiliki peran strategis dalam melaksanakan berbagai program pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin melalui kegiatan bantuan sosial, rehabilitasi sosial, serta pemberdayaan masyarakat rentan. Efektivitas pelaksanaan program tersebut sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai sebagai pelaksana kebijakan publik di tingkat operasional. Kinerja pegawai yang efektif akan menentukan kualitas pelayanan publik, ketepatan sasaran bantuan sosial, serta keberhasilan implementasi kebijakan sosial di tingkat masyarakat (Zhang et al., 2022). Oleh karena itu, peningkatan kualitas kinerja pegawai menjadi faktor penting dalam memastikan bahwa program pemberdayaan sosial dapat berjalan secara optimal dan memberikan dampak nyata terhadap pengurangan tingkat kemiskinan di daerah (Janiarti et al., 2025).

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pegawai sektor publik sangat berkaitan dengan berbagai faktor organisasi seperti kepemimpinan, kompetensi sumber daya manusia, sistem kerja, serta dukungan teknologi informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Dwiyanto (2006) menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh profesionalisme aparatur dan sistem manajemen kinerja yang diterapkan dalam organisasi pemerintah. Selain itu, penelitian Mahmudi (2015) menunjukkan bahwa manajemen kinerja sektor publik yang efektif mampu meningkatkan akuntabilitas organisasi serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian lain oleh Sedarmayanti (2017) juga menekankan bahwa reformasi birokrasi dan penguatan kapasitas aparatur

menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi pemerintahan, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas mengenai kinerja aparatur pemerintah dan pelayanan publik, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada organisasi pemerintah secara umum dan belum secara spesifik mengkaji efektivitas kinerja pegawai pada unit kerja yang secara langsung menangani program pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin di tingkat daerah. Padahal, unit kerja tersebut memiliki karakteristik tugas yang lebih kompleks karena berhubungan langsung dengan dinamika data kemiskinan, kebutuhan masyarakat rentan, serta tuntutan pelayanan publik yang cepat dan tepat sasaran. Keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas kinerja pegawai pada bidang pemberdayaan sosial di tingkat pemerintah daerah menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih mendalam.

Urgensi penelitian ini semakin penting mengingat meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang transparan, responsif, dan akuntabel. Dalam era digital dan reformasi birokrasi, organisasi pemerintah dituntut untuk mampu meningkatkan efektivitas kerja melalui pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penguatan koordinasi antarinstansi (Sedarmayanti, 2017). Apabila efektivitas kinerja pegawai tidak dikelola secara optimal, maka pelaksanaan program sosial berpotensi mengalami berbagai hambatan seperti keterlambatan distribusi bantuan, ketidaktepatan sasaran program, serta menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, evaluasi terhadap efektivitas kinerja pegawai menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan sosial kepada masyarakat.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus analisis terhadap efektivitas kinerja pegawai pada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Cirebon dengan menggunakan indikator efektivitas organisasi yang meliputi produktivitas kerja, kualitas pelayanan, responsivitas, serta tanggung jawab dan disiplin kerja. Pendekatan ini memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana kinerja aparatur pemerintah dalam melaksanakan program sosial di tingkat daerah serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas pelaksanaan tugas. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis dalam kajian administrasi publik dan manajemen kinerja sektor publik, tetapi juga memberikan kontribusi praktis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sosial di tingkat pemerintah daerah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kinerja pegawai pada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Cirebon serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas dalam pelayanan sosial kepada masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademis berupa pengayaan kajian mengenai manajemen kinerja sektor publik serta manfaat praktis bagi pemerintah daerah sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pelaksanaan program pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin secara lebih efektif, responsif, dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menganalisis efektivitas kinerja pegawai pada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Cirebon. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena kinerja pegawai berdasarkan kondisi nyata di lapangan (Moleong, 2018). Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Sosial Kota Cirebon dengan fokus pada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin

sebagai unit yang secara langsung menangani program pemberdayaan dan bantuan sosial bagi masyarakat miskin.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas kerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan. Wawancara dilakukan kepada kepala bidang serta beberapa pegawai untuk memperoleh informasi terkait pelaksanaan tugas, hambatan kerja, dan upaya peningkatan kinerja. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa laporan kegiatan, dokumen perencanaan, serta arsip program yang relevan dengan penelitian.

Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan menyederhanakan data yang diperoleh dari lapangan. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif agar mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga diperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Cirebon, efektivitas kinerja pegawai dianalisis melalui empat indikator utama, yaitu produktivitas kerja, kualitas pelayanan, responsivitas, serta tanggung jawab dan disiplin kerja. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pegawai mampu menjalankan tugas dan fungsi organisasi dalam mencapai tujuan penanganan kemiskinan secara efektif (Robbins & Judge, 2017).

Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja pegawai diukur berdasarkan kemampuan dalam menyelesaikan tugas sesuai target program yang telah ditetapkan, baik dari segi kuantitas maupun ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan.

Tabel 1. Produktivitas Kerja Pegawai

No	Indikator Produktivitas	Hasil Temuan	Kategori
1	Penyelesaian tugas tepat waktu	Sebagian besar tugas selesai sesuai jadwal	Baik
2	Pencapaian target program	Target program tercapai $\pm 85\%$	Cukup Baik
3	Kemampuan mengelola beban kerja	Beban kerja tinggi namun tetap terselesaikan	Cukup Baik
4	Koordinasi tim	Koordinasi berjalan efektif	Baik

Sumber: Hasil observasi dan wawancara peneliti pada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Cirebon (2026)

Berdasarkan Tabel 1, produktivitas kerja pegawai menunjukkan capaian yang cukup baik. Penyelesaian tugas yang umumnya tepat waktu menunjukkan adanya perencanaan kerja yang sistematis dan pembagian tugas yang jelas. Hal ini sejalan dengan konsep efektivitas menurut Steers yang menekankan pentingnya pencapaian tujuan organisasi sebagai indikator utama efektivitas.

Namun demikian, pencapaian target program yang berada pada kisaran 85% menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan kegiatan. Hambatan tersebut terutama disebabkan oleh keterbatasan jumlah pegawai dibandingkan dengan luasnya cakupan masyarakat yang harus dilayani. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya beban kerja individu, yang dalam jangka panjang dapat memengaruhi kualitas hasil kerja.

Kemampuan pegawai dalam mengelola beban kerja yang tinggi menunjukkan adanya komitmen dan dedikasi terhadap tugas. Akan tetapi, jika kondisi ini berlangsung terus-menerus tanpa dukungan tambahan sumber daya, maka berpotensi menimbulkan kelelahan kerja (burnout) yang dapat menurunkan produktivitas. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap distribusi kerja dan kemungkinan penambahan tenaga pendukung agar produktivitas dapat meningkat secara optimal.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi aspek penting dalam organisasi publik karena berkaitan langsung dengan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan sosial.

Tabel 2. Kualitas Pelayanan Pegawai

No	Indikator Kualitas Pelayanan	Hasil Temuan	Kategori
1	Kejelasan informasi	Informasi disampaikan secara terbuka	Baik
2	Keramahan pelayanan	Pegawai bersikap ramah dan sopan	Baik
3	Kecepatan pelayanan	Proses administrasi cukup cepat	Cukup Baik
4	Ketepatan sasaran bantuan	Masih terdapat kendala validasi data	Cukup Baik

Sumber: Hasil observasi lapangan, wawancara dengan pegawai, dan dokumentasi internal Dinas Sosial Kota Cirebon (2026)

Tabel 2 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum sudah berada pada kategori baik. Pegawai mampu memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada masyarakat, serta menunjukkan sikap ramah dan profesional dalam melayani. Hal ini mencerminkan adanya kesadaran akan pentingnya etika pelayanan publik.

Kecepatan pelayanan yang tergolong cukup baik menunjukkan bahwa prosedur administrasi telah berjalan sesuai standar operasional. Namun, dalam beberapa kasus, proses verifikasi dan validasi data memerlukan waktu tambahan, terutama ketika terjadi perubahan data sosial ekonomi masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa tantangan utama bukan pada sikap pelayanan, melainkan pada sistem pendukung administrasi.

Ketepatan sasaran bantuan juga menjadi isu penting dalam penanganan fakir miskin. Ketidakesesuaian data dapat menyebabkan keterlambatan atau ketidaktepatan distribusi bantuan. Oleh karena itu, peningkatan sistem pendataan berbasis teknologi informasi menjadi solusi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Responsivitas Pegawai

Responsivitas mencerminkan kemampuan pegawai dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat.

Tabel 3. Responsivitas Pegawai

No	Indikator Responsivitas	Hasil Temuan	Kategori
1	Tanggapan terhadap aduan	Ditindaklanjuti dalam waktu relatif cepat	Baik
2	Koordinasi antarbidang	Berjalan cukup efektif	Baik
3	Adaptasi terhadap kebijakan baru	Pegawai mampu menyesuaikan diri	Cukup Baik
4	Pemanfaatan teknologi informasi	Belum optimal	Cukup

Sumber: Data hasil wawancara dengan informan penelitian serta observasi terhadap proses pelayanan pada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Cirebon (2026)

Hasil pada Tabel 3 menunjukkan bahwa pegawai memiliki tingkat responsivitas yang baik dalam menindaklanjuti aduan masyarakat. Setiap laporan atau keluhan umumnya segera diproses sesuai prosedur yang berlaku. Hal ini menunjukkan adanya komitmen terhadap pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Koordinasi antarbidang yang berjalan cukup efektif juga mendukung percepatan penyelesaian masalah. Dalam konteks organisasi publik, koordinasi internal merupakan faktor penting untuk menghindari tumpang tindih tugas dan mempercepat pengambilan keputusan.

Namun, pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal menjadi salah satu kendala utama dalam meningkatkan responsivitas. Sistem yang masih sebagian manual atau belum terintegrasi menyebabkan proses administrasi membutuhkan waktu lebih lama. Dengan penguatan sistem digital dan pelatihan teknologi bagi pegawai, responsivitas dapat ditingkatkan secara signifikan.

Tanggung Jawab dan Disiplin Kerja

Tanggung jawab dan disiplin kerja merupakan faktor fundamental yang memengaruhi efektivitas organisasi.

Tabel 4. Tanggung Jawab dan Disiplin Kerja Pegawai

No	Indikator	Hasil Temuan	Kategori
1	Kehadiran pegawai	Tingkat kehadiran tinggi	Baik
2	Penyelesaian tugas	Diselesaikan sesuai tupoksi	Baik
3	Kepatuhan terhadap aturan	Mematuhi SOP yang berlaku	Baik
4	Komitmen terhadap pelayanan publik	Tinggi	Baik

Sumber: Hasil observasi, wawancara, dan analisis dokumen kegiatan pada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Cirebon (2026)

Berdasarkan Tabel 4, aspek tanggung jawab dan disiplin kerja berada pada kategori baik. Tingkat kehadiran yang tinggi menunjukkan adanya kesadaran pegawai terhadap kewajiban sebagai aparatur sipil negara. Penyelesaian tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) juga mencerminkan profesionalisme dalam bekerja.

Kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) menjadi indikator penting dalam menjamin konsistensi pelayanan. Dengan adanya kepatuhan terhadap aturan, potensi

kesalahan administrasi dapat diminimalkan. Selain itu, komitmen terhadap pelayanan publik yang tinggi menunjukkan bahwa pegawai memiliki orientasi kerja yang berfokus pada kesejahteraan masyarakat (Peng et al., 2024).

Secara keseluruhan, faktor tanggung jawab dan disiplin kerja menjadi kekuatan utama dalam mendukung efektivitas kinerja pegawai. Namun, untuk meningkatkan efektivitas secara menyeluruh, diperlukan dukungan sistem organisasi yang lebih modern dan penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan (Handoko, 2014).

Analisis Umum Efektivitas Kinerja

Jika ditinjau secara keseluruhan, efektivitas kinerja pegawai pada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Cirebon dapat dikategorikan **cukup efektif hingga baik**. Pencapaian tujuan organisasi relatif terpenuhi, pelayanan publik berjalan dengan baik, serta disiplin kerja pegawai tergolong tinggi.

Meskipun demikian, efektivitas belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala pada aspek sistem pendataan, pemanfaatan teknologi informasi, dan keterbatasan sumber daya manusia. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas organisasi melalui modernisasi sistem administrasi dan penguatan kompetensi pegawai menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas kinerja di masa mendatang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas kinerja pegawai pada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Cirebon, dapat disimpulkan bahwa secara umum kinerja pegawai berada pada kategori cukup efektif hingga baik. Hal ini ditunjukkan melalui indikator produktivitas kerja, kualitas pelayanan, responsivitas, serta tanggung jawab dan disiplin kerja yang menunjukkan capaian positif dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi.

Pada aspek produktivitas, sebagian besar program pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin dapat dilaksanakan sesuai dengan target yang telah ditetapkan, meskipun masih terdapat kendala berupa tingginya beban kerja dan keterbatasan jumlah pegawai. Dari segi kualitas pelayanan, pegawai telah menunjukkan sikap profesional, komunikatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, walaupun masih diperlukan peningkatan dalam sistem validasi data agar bantuan lebih tepat sasaran.

Responsivitas pegawai dalam menanggapi aduan masyarakat tergolong baik, didukung oleh koordinasi internal yang cukup efektif. Namun, pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan data dan pelayanan sosial masih perlu ditingkatkan untuk mempercepat proses administrasi dan meningkatkan akurasi data. Sementara itu, aspek tanggung jawab dan disiplin kerja menjadi salah satu kekuatan utama organisasi, terlihat dari tingkat kehadiran yang tinggi serta kepatuhan terhadap standar operasional prosedur.

Dengan demikian, efektivitas kinerja pegawai pada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Cirebon telah berjalan dengan baik, namun belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi sistem informasi, serta penguatan koordinasi dan evaluasi kinerja secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang sosial.

REFERENSI

- Al-Dosari, A., & Alkhateeb, F. (2025). A contextual analysis of factors influencing employee performance in the public sector. *Heliyon*, 11(1), e40853. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2025.e40853>
- Endri, E., Mutmainah, I., Yulia, I. A., Setiawan, F. A., Nurhayati, I., & Rainanto, B. H. (2025). Technological infrastructure and financial resource availability in enhancing public services and government performance: The role of digital innovation adoption in Indonesia. *Heliyon*, 11(3), e42198. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2025.e42198>
- Ghanizadeh, A., Noori, R., Hassanpoor, A., & Heidari, M. (2023). Considering and validating the leadership as a driver in public sector organizations performance management. *Public Organization Review*, 23(1), 23–41. <https://doi.org/10.1007/s11115-022-00601-4>
- Handoko, T. H. (2014). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Janiarti, D., Shalahuddin, A., Fauzan, R., Hendri, M. I., & Fahrana, Y. (2025). Enhancing employee performance in the public sector: The interplay of public service motivation, leadership style, organizational commitment, and satisfaction. *International Journal of Business, Management and Communication*, 5(40), 11–23.
- Kuntjorowati, E., Andari, S., Prayoga, R. A., & Yusuf, H. (2024). Effectiveness of strengthening social protection and security programs in alleviating poverty in rural areas through multi-sector partnerships. *Heliyon*, 10(23), e40485. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e40485>
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D., Kartini, D., & Sule, E. T. (2025). Analyzing the influence of leadership, learning, and empowerment on public sector performance: Combining PLS-SEM with SVM and k-NN approach. *Heliyon*, 11(5), e42891. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2025.e42891>
- Munandar, G. M., Wibowo, E. A., & Hidayah, M. N. W. (2024). Bridging the data divide: Integrating social assistance systems in Jakarta during Covid-19. *BIS Humanities and Social Science*, 1, 1–10. <https://doi.org/10.xxxxx>
- Nguyen, H. T., & Nguyen, V. Q. (2022). Transformational, transactional, laissez-faire leadership styles and employee engagement: Evidence from Vietnam's public sector. *SAGE Open*, 12(2), 1–13. <https://doi.org/10.1177/21582440221094606>
- Nguyen, T. T., Nguyen, H., & Le, A. H. (2024). Interplay between poverty, poverty eradication and sustainable development: A semi-systematic literature review. *Social Sciences & Humanities Open*, 10, 101104. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.101104>
- Nugroho, A., Amir, H., Maududy, I., & Marlina, I. (2021). Poverty eradication programs in Indonesia: Progress, challenges and reforms. *Journal of Policy Modeling*, 43(6), 1204–1224. <https://doi.org/10.1016/j.jpolmod.2021.05.002>
- Otchere-Ankrah, B. (2022). Performance management and employee engagement in public institutions: A developing country perspective. *International Journal of Human Resource Studies*, 12(1), 112–122. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v12i1.19286>

- Patel, L. (2024). Reflections on how social protection and social welfare policies are unfolding in low- and middle-income countries around the world. *Social Development Issues*, 46(2), 9. <https://doi.org/10.3998/sdi.5987>
- Peng, Y., Chang, Q., Wang, J. S.-H., Yeung, C. Y., & Yip, P. S. F. (2024). Patterns and determinants of multidimensional poverty and welfare interventions: Towards evidence-based poverty-alleviation policies in Hong Kong. *International Journal of Social Welfare*, 33(4), 931–950. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12648>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior*. New Jersey: Pearson Education.
- Ruja, I. N., Sumarmi, & Idris. (2024). Programs, opportunities, and challenges in poverty reduction: A systematic review. *SAGE Open*, 14(2), 21582440241256242. <https://doi.org/10.1177/21582440241256242>
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen sumber daya manusia, reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Zhang, W., Liu, J., & Chen, H. (2022). The contribution of data-driven poverty alleviation funds in achieving mid-21st-century multidimensional poverty alleviation planning. *Humanities and Social Sciences Communications*, 9, 149. <https://doi.org/10.1057/s41599-022-01180-x>