

Mengukur Kinerja Pegawai Pemerintahan di Masa Krisis: Konstruksi Instrumen Kinerja Pegawai Dinas Sosial Kota Kupang Saat Masa Pandemi Covid-19

Measuring Government Performance in the Time of Crisis: Construction of Performance Instruments for Social Office of Kota Kupang During the Covid-19 Pandemic

*Jefirstson Richset Riwukore,¹ Tien Yustini,² Fellyanus Habaora³

Indo Global Mandiri University

*Corresponding author: jefritson@uiugm.ac.id

ABSTRACT Performance indicators are usually designed to apply under one condition. When an institution faces a period of crisis, such as during the Covid-19 pandemic, there needs to be a change in the mechanism for measuring employee performance as a form of adaptation to the situation that occurs. For this reason, this research was carried out to evaluate employee performance indicators so that they are appropriate to the situation. This research took place at the Social Office of Kota Kupang. The research approach was explanatory with a research population of 77 employees, and a census research sample approach or all employees were the research subjects. The type of data consists of primary and secondary data obtained using observation techniques, questionnaire interviews, and documentation. Data analysis was done using exploratory factor analysis (EFA). As a result, it is known that employee performance indicators that are appropriate to COVID-19 conditions consist of 9 components, namely: professional, target, credible, work team, focus, capability, innovation, infrastructure, and perfectionist. The ability of these performance indicators to explain the construct was 74.04%, which shows that the results of this research are consistent with abnormal situations, such as during the COVID-19 pandemic.

KEYWORDS Employee Performance; Factor Component; Performance Instrument.

ABSTRAK Indikator kinerja biasanya dirancang untuk berlaku dalam satu kondisi. Ketika lembaga menghadapi masa krisis, seperti dalam masa pandemi Covid-19, maka perlu ada perubahan mekanisme pengukuran kinerja pegawai sebagai bentuk adaptasi terhadap situasi yang terjadi. Untuk itu penelitian ini dilakukan dalam rangka mengevaluasi indikator kinerja pegawai agar sesuai dengan situasi tersebut. Penelitian ini berlangsung di Dinas Sosial Kota Kupang. Pendekatan penelitian secara eksplanatif pada populasi penelitian sebanyak 77 pegawai, dan pendekatan sampel penelitian secara sensus atau seluruh pegawai menjadi subjek penelitian. Jenis data terdiri dari data primer dan sekunder yang diperoleh dengan teknik observasi, wawancara kuisisioner, dan dokumentasi. Analisis data secara *exploratory factor analysis* (EFA). Hasilnya, diketahui indikator kinerja pegawai yang sesuai dengan kondisi Covid-19 terdiri dari 9 komponen, yaitu: profesional, target, kredibel, tim kerja, fokus, kapabilitas, inovatif, infrastruktur, dan perfeksionis. Kemampuan indikator kinerja tersebut menjelaskan konstruk sebesar 74,04% yang menunjukkan hasil penelitian ini eksisten terhadap situasi tidak normal, seperti di masa pandemi Covid-19.

KATA KUNCI Instrumen Kinerja; Komponen Faktor; Kinerja Pegawai.

PENGANTAR

Indikator kinerja biasanya dirancang untuk berlaku dalam satu kondisi. Ketika lembaga menghadapi masa krisis, sebagaimana terjadi pada masa pandemi Covid-19, pertanyaan muncul terkait bagaimana desain pengukuran kinerja dapat diterapkan dalam situasi yang tidak normal. Kinerja adalah hasil kerja maksimal yang dicapai oleh individu, sekelompok orang atau organisasi berdasarkan perangkat penilaian yang telah ditentukan sebelumnya dalam mencapai tujuan organisasi selama periode tertentu. Untuk mencapai kinerja yang maksimal maka seluruh kemampuan personal maupun organisasi digerakkan sesuai dengan petunjuk atau standar capaian kinerja yang ditetapkan dalam mencapai keberhasilan organisasi sehingga berdampak positif dalam aspek kualitas, kuantitas, dan output pekerjaan, monitoring, dan evaluasi. Berdasarkan hal tersebut maka kinerja memiliki indikator-indikator untuk mengukur sejauh mana capaian kinerja seorang individu, sekelompok orang, atau organisasi.

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan (Habaora et al., 2021). Oleh karena itu, indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang diukur dan dihitung serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, maupun tahap setelah kegiatan selesai. Indikator dalam mengukur kinerja sampai saat ini belum ada yang baku, dan cenderung kompleks. Ragamnya indikator

pengukuran kinerja yang digunakan oleh para pakar menunjukkan bahwa kinerja bersifat multidimensional sehingga tidak ada faktor yang bersifat tunggal. Hal ini seperti yang dinyatakan oleh Kristiyanti (2011) bahwa kinerja bersifat multidimensional sehingga tidak ada indikator tunggal yang dapat digunakan untuk menunjukkan tingkat keberhasilan secara komprehensif untuk semua jenis organisasi yang ada. Selanjutnya dikatakan bahwa indikator kinerja yang dipilih akan sangat tergantung pada faktor kritikal keberhasilan yang telah diidentifikasi. Dengan demikian tanpa memahami faktor kritikal indikator kinerja, sulit bagi kita untuk menilai tingkat keberhasilan dan ketidakberhasilan kebijakan maupun program suatu organisasi. Dengan indikator kinerja, suatu organisasi mempunyai wahana yang jelas bagaimana dia akan dikatakan berhasil atau tidak berhasil di masa yang akan datang.

Salah satu strategi untuk mereduksi ragamnya indikator yang dipergunakan dalam pengukuran kinerja tetapi tidak menghilangkan informasi lainnya adalah analisis faktor. Artaya (2012) menyatakan bahwa analisis faktor adalah alat analisis statistik yang dipergunakan untuk mereduksi faktor-faktor yang mempengaruhi suatu variabel menjadi beberapa set indikator saja, tanpa kehilangan informasi yang berarti. Sebagai ilustrasi, terdapat 50 indikator yang diidentifikasi mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen. Dengan analisis faktor, ke-50 indikator tersebut akan dikelompokkan menjadi beberapa sub set indikator yang sejenis. Masing-masing kelompok subset tersebut kemudian diberi nama sesuai dengan indikator yang mengelompok. Pengelompokan berdasarkan

kedekatan korelasi antar masing-masing indikator dan penentuan banyaknya subset berdasarkan nilai *eigenvalues*, yang biasanya diambil dengan nilai di atas 1 (satu). Analisis faktor digunakan untuk penelitian awal di mana faktor-faktor yang mempengaruhi suatu variabel belum diidentifikasi secara baik (*explanatory research*).

Dinas Sosial Kota Kupang merupakan organisasi perangkat daerah (OPD) yang melaksanakan semua tugas dan kewenangan Walikota Kupang di bidang sosial-humaniora. Pelaksanaan kewenangan tersebut untuk menjawab tantangan dalam menjaga kesejahteraan sosial bagi segenap masyarakat Indonesia di Kota Kupang, termasuk dimasa pandemi Covid-19. Apabila pengukuran kinerja tidak sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan organisasi, terutama dalam menjalankan roda organisasi di masa pandemi Covid-19 seperti sekarang ini, dikhawatirkan menurunkan dan menghambat kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan hasil analisa atau telaah yang dilakukan terhadap kinerja Dinas Sosial Kota Kupang atas dasar Lakip, Dinas Sosial Kota Kupang dalam kurun waktu 5 tahun (2013-2017) belum pernah mencapai realisasi pencapaian target kinerja yang ideal (100%), yang kemungkinan dipengaruhi oleh ragamnya alat ukur indikator kinerja (Habaora, 2020:21). Dengan demikian, analisis faktor yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi indikator kinerja pegawai dengan studi kasus di Dinas Sosial Kota Kupang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi kalangan akademisi dan peneliti, masyarakat, pemangku kepentingan, dan pengambil

kebijakan di lingkungan Pemerintah Kota Kupang.

Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakan, termasuk hasil apa yang dicapai dari pekerjaan itu Muday et al. (2022). Susanto et al. (2021) menyatakan bahwa kinerja adalah penilaian hasil kerja seseorang dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas dan tanggungjawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Menurut Sanjaya et al. (2021), kinerja diartikan sebagai prestasi kerja atau pelaksanaan kerja atau hasil unjuk kerja. Susanto & Riwu Kore (2020:32) menjelaskan bahwa kinerja dipahami sebagai interaksi dari fungsi kemampuan, motivasi, dan kesempatan (KMK). Kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai berdasarkan standar penilaian tertentu yang ditetapkan oleh organisasi (Riwu Kore, 2010:51). Kinerja pegawai dalam suatu organisasi perlu diketahui karena organisasi akan memperoleh informasi sejauhmana kualitas dan kuantitas output kerja yang dihasilkan pegawai. Sejalan dengan hal tersebut, setiap organisasi berkepentingan untuk melakukan penilaian terhadap kinerja pegawai. Hal ini sesuai yang dinyatakan oleh Akbar (2018) bahwa kinerja merupakan suatu usaha yang maksimal yang dikeluarkan oleh para pekerja dalam rangka menggapai suatu prestasi kerja yang memuaskan, artinya apabila suatu pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan hasil yang memuaskan akan memberikan dampak positif terhadap pribadi pekerja dan lingkungan tempatnya bekerja. Kinerja dapat didefinisikan sebagai suatu prestasi atau tingkat keberhasilan yang dicapai oleh individu atau suatu organisasi

dalam melaksanakan pekerjaan pada suatu periode tertentu (Aditama & Widowati, 2017).

Beragamnya defenisi terkait dengan kinerja sesuai uraian defenisi kinerja di atas, dapat dikemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja maksimal yang dicapai oleh individu, sekelompok orang atau organisasi berdasarkan perangkat penilaian yang telah ditentukan sebelumnya dalam mencapai tujuan organisasi selama periode tertentu. Untuk mencapai kinerja yang maksimal maka seluruh kemampuan personal maupun organisasi digerakkan sesuai dengan petunjuk atau standar capaian kinerja yang ditetapkan dalam mencapai keberhasilan organisasi sehingga berdampak positif dalam aspek kualitas, kuantitas, dan output pekerjaan, monitoring, dan evaluasi.

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan (Kristiyanti, 2011). Oleh karena itu, indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang diukur dan dihitung serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, maupun tahap setelah kegiatan selesai. Aditama & Widowati (2017) menyatakan bahwa indikator kinerja terdiri atas indikator responsivitas, kualitas layanan, kerjasama, ketepatan waktu, sumber daya manusia, dan sarana prasarana. Selanjutnya, dinyatakan bahwa umumnya indikator yang bermasalah dalam kinerja pegawai adalah indikator sumber daya manusia dan indikator sarana prasarana. Riwu Kore (2020:18) menyatakan bahwa indikator kinerja terdiri atas kualitas kerja, kuantitas kerja, hubungan kerja, dan ketangguhan. Supriyadi & Sarino

(2019) mengemukakan bahwa indikator kinerja terdiri atas kualitas diri, inisiatif, tanggungjawab, kerjasama, kreativitas, pengetahuan tentang pekerjaan, kualitas kerja, dan kuantitas kerja. Menurut Harsasto (2013), indikator kinerja yang ideal terdiri atas kejelasan, konsistensi, komparabilitas, kontrolabilitas, kontijensi, komprehensif, terbatas, relevansi, dan fisibilitas. Indikator kinerja dikemukakan juga oleh Khikmah (2014), indikator kinerja terdiri dari pengukuran ekonomi, pengukuran efisiensi, dan pengukuran efektivitas. Menurut Sadjiarto (2000), indikator kinerja terdiri dari *service efforts*, *service accomplishment*, dan gabungan antara *efforts and accomplishment*.

Diversifikasi indikator kinerja dalam manajemen organisasi dikemukakan juga oleh beberapa peneliti. McDonald & Lawton (1977:55) mengemukakan indikator kinerja terdiri atas orientasi hasil, efisiensi, dan efektivitas. Salim & Woodward (1992:18) mengemukakan bahwa indikator kinerja terdiri atas ekonomis, efisiensi, efektivitas, dan keadilan. Lenvinne (1990:5) menyatakan indikator kinerja terdiri atas responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Indikator kinerja menurut Zeithaml et al. (1990:13), yaitu ketampakan fisik, reabilitas, responsivitas, kepastian, dan perlakuan atau perhatian pribadi. Kumorotomo (2011) menyatakan indikator kinerja adalah efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap. Dwiyanto (2006:9) menjelaskan bahwa indikator kinerja terdiri atas produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Ragamnya indikator pengukuran kinerja yang digunakan oleh para pakar menunjukkan bahwa kinerja bersifat

multidimensional sehingga tidak ada faktor yang bersifat tunggal. Hal ini seperti yang dinyatakan oleh Kristiyanti (2011) bahwa kinerja bersifat multidimensional sehingga tidak ada indikator tunggal yang dapat digunakan untuk menunjukkan tingkat keberhasilan secara komprehensif untuk semua jenis organisasi yang ada. Selanjutnya dikatakan bahwa indikator kinerja yang dipilih akan sangat tergantung pada faktor kritical keberhasilan yang telah diidentifikasi. Dengan demikian tanpa memahami faktor kritical indikator kinerja, sulit bagi kita untuk menilai tingkat keberhasilan dan ketidakberhasilan kebijaksanaan maupun program suatu organisasi. Dengan indikator kinerja, suatu organisasi mempunyai wahana yang jelas bagaimana dia akan dikatakan berhasil atau tidak berhasil di masa yang akan datang.

Faktor yang mempengaruhi kinerja

Setyawan (2018) melaporkan bahwa ada pengaruh signifikan dari faktor penghargaan pegawai, kepuasan pegawai, perilaku pegawai, dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai, tetapi kinerja tidak dipengaruhi secara signifikan oleh faktor motivasi pegawai, pengembangan pegawai, dan lingkungan kerja pegawai. Rizki (2016) melaporkan bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja adalah faktor kompetensi, sedangkan secara parsial, faktor kompensasi, motivasi, disiplin kerja, lingkungan kerja, dan budaya kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja, meskipun seluruh faktor tersebut secara simultan memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Menurut Indriasari et al. (2018), faktor yang paling dominan

mempengaruhi kinerja pegawai adalah faktor kualitas pekerjaan, kemudian diikuti oleh faktor lain seperti pengetahuan pekerjaan, kuantitas pekerjaan, inisiatif, kerjasama tim, kreatifitas, dan inovasi. Selain itu, faktor kesehatan dan keselamatan kerja merupakan faktor yang signifikan mempengaruhi kinerja pegawai (Latief et al., 2018).

Wanasaputra & Dewi (2017) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja secara signifikan adalah kemampuan, disiplin, waktu kerja, input, upaya, inisiatif, dan motivasi. Chuzaimah (2009) melaporkan bahwa signifikansi pengaruh kinerja baik secara parsial maupun simultan ditentukan oleh faktor kemampuan kerja, hubungan kerja, dan kepuasan terhadap kompensasi. Selanjutnya, Akbar (2018) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri atas kemampuan pegawai, motivasi yang diperoleh, kondisi pekerjaan dan lingkungan kerja, dan sistem kompensasi. Kinerja pegawai menurut Riwu Kore & Habaora (2021), sangat dipengaruhi oleh profil karakteristik pegawai, metode kerja, dan pengadaan kegiatan. Menurut Danila & Riwu Kore (2019), kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun faktor-faktor lainnya seperti pendidikan, ketrampilan, disiplin, sikap dan etika kerja, motivasi, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan dan iklim kerja, kesempatan kerja dan kesempatan berprestasi. Menurut Oktavia & Amar (2014), faktor yang berkemungkinan paling dominan yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah kepemimpinan, budaya organisasi, dan komitmen organisasi.

Riwu Kore (2020:17) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja terdiri atas (1) struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi, (2) kebijakan pengelolaan berupa visi dan misi organisasi, (3) sumber daya manusia yang berhubungan dengan kualitas pegawai untuk bekerja dan berkarya secara maksimal, (4) sistem informasi manajemen yang berhubungan dengan pengelolaan data base yang digunakan untuk mempertinggi kinerja organisasi, dan (5) sarana prasarana yang dimiliki yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi. Selanjutnya, Yuwono et al. (2005:11) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi meliputi upaya manajemen dalam menerjemahkan dan menyelaraskan tujuan organisasi, budaya organisasi, kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi, dan kepemimpinan yang efektif.

Ruky (2001:27) mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh langsung terhadap tingkat pencapaian kinerja organisasi, yaitu: (1) teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk dan jasa yang dihasilkan oleh organisasi, semakin berkualitas teknologi yang digunakan, maka akan semakin tinggi kinerja organisasi tersebut, (2) kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi, (3) kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan kebersihan, (4) budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan, (5) kepemimpinan

sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standard dan tujuan organisasi, dan (6) pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi: aspek kompensasi, imbalan, promosi, dan lain sebagainya.

Menurut Atmosoeparto (2000:33), kinerja organisasi dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor eksternal terdiri atas (1) faktor politik, yaitu hal yang berhubungan dengan keseimbangan kekuasaan negara yang berpengaruh pada keamanan dan ketertiban, yang akan mempengaruhi ketenangan organisasi untuk berkarya secara maksimal; (2) faktor ekonomi, yaitu tingkat perkembangan ekonomi yang berpengaruh pada tingkat pendapatan masyarakat sebagai daya beli untuk menggerakkan sektor-sektor lainnya sebagai suatu sistem ekonomi yang lebih besar; dan (3) faktor sosial, yaitu orientasi nilai yang berkembang di masyarakat, yang mempengaruhi pandangan mereka terhadap etos kerja yang dibutuhkan bagi peningkatan kinerja organisasi. faktor internal terdiri atas: (1) tujuan organisasi, yaitu apa yang ingin dicapai dan apa yang ingin diproduksi oleh suatu organisasi; (2) struktur organisais, sebagai hasil desain antara fungsi yang akan dijalankan oleh unit organisasi dengan struktur formal yang ada; (3) sumber daya manusia, yaitu kualitas dan pengelolaan anggota organisasi sebagai penggerak jalannya organisasi secara keseluruhan; dan (4) budaya organisasi, yaitu gaya dan identitas suatu organisasi dalam pola kerja yang baku dan menjadi citra organisasi yang bersangkutan.

Kontribusi faktor yang mempengaruhi kinerja

Setyawan (2018) melaporkan bahwa sebesar 52,5% kinerja pegawai sangat

dipengaruhi oleh faktor penghargaan pegawai, kepuasan pegawai, perilaku pegawai, gaya kepemimpinan, motivasi pegawai, pengembangan pegawai, dan lingkungan kerja pegawai, dan sebesar 47,5% kinerja dipengaruhi oleh faktor pembinaan tim, budaya organisasi, evaluasi karyawan, keterlibatan karyawan, evaluasi karyawan, kepuasan dan kebahagiaan, dan pelibatan tugas. Menurut Rizki (2016), sebesar 82,6% kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh faktor kompensasi, kompetensi, motivasi, disiplin kerja, lingkungan kerja, dan budaya kerja. Latief et al. (2018) melaporkan bahwa sebesar 59,9% kinerja sangat dipengaruhi oleh faktor keselamatan kerja dan kesehatan kerja. Chuzaimah (2009) melaporkan bahwa optimalisasi kinerja pegawai (53,2%), ditentukan oleh kontribusi dari faktor kemampuan kerja, hubungan kerja, dan kepuasan terhadap kompensasi.

Menurut Akbar (2018), faktor dominan yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah proses rekrutmen dan pemberian motivasi. Proses rekrutmen karyawan membutuhkan perencanaan yang baik terkait kebutuhan organisasi akan tenaga kerja serta perlu analisa yang baik pula dalam menempatkan seorang pekerja pada posisi yang sesuai dengan kompetensinya. Selanjutnya, pemberian motivasi merupakan faktor penting lainnya dalam meningkatkan hasil kerja karyawan. Pemberian motivasi oleh sebuah organisasi merupakan suatu kewajiban dan tuntutan, dengan pemberian motivasi yang baik dan berkelanjutan dalam bentuk arahan atau penghargaan kepada karyawan dapat memberikan rangsangan kepada karyawan untuk bekerja lebih baik lagi dalam rangka mencapai tujuan organisasi

yang telah ditetapkan semula. Danila & Riwu Kore (2019) melaporkan bahwa faktor dimensi motivasi dan kompetensi merupakan faktor paling penting dalam signifikansi pencapaian kinerja maksimal dalam organisasi baik secara parsial maupun simultan. Penelitian lain menyebutkan bahwa pengaruh motivasi, kepemimpinan, dan kompetensi pegawai terhadap kinerja sebesar >80,6% (Riwu Kore & Habaora, 2021).

Batasan Operasional

Batasan operasional dalam penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Responsivitas adalah kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan melayani untuk menyusun prioritas pelayanan, serta pengembangan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Aditama & Widowati, 2017).
2. Kualitas berorientasi pada persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan pegawai (Akbar, 2018).
3. Kuantitas diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya (Riwu Kore & Habaora, 2021).
4. Kerjasama berhubungan dengan kerjasama yang terjadi dengan orang lain dalam organisasi (Latief et al., 2018).
5. Ketepatan waktu diukur dari persepsi pegawai terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan di awal waktu sampai menjadi output (Riwu Kore, et al., 2021).
6. Sumberdaya manusia berhubungan dengan kualitas karyawan untuk bekerja

- dan berkarya secara optimal (Riwu Kore, et al., 2021).
7. Sarana prasarana terkait dengan dukungan teknologi, alat bantu, dan fasilitas kerja dalam organisasi (Aditama & Widowati, 2017).
 8. Ketangguhan terkait dengan kedisiplinan, inisiatif, loyalitas, dan ketaatan pada peraturan yang ditetapkan (Oktavia & Amar, 2014).
 9. Inisiatif berorientasi pada kemampuan untuk menghasilkan ide dalam merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi (Wanasaputra & Dewi, 2017). Inisiatif dapat dimaknai cakupan aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil tahapan pertama dalam kegiatan (Indriasari et al., 2018).
 10. Kreativitas berorientasi pada kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi (Wanasaputra & Dewi, 2017).
 11. Pengetahuan pekerjaan (*job knowledge*) beorientasi pada proses penempatan seorang pegawai yang sesuai dengan *background* pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan yang ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan (Indriasari et al., 2018).
 12. Kejelasan berorientasi pada tujuan yang harus dicapai oleh pegawai, dan tujuan ini harus jelas agar pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dapat terarah dan berjalan lebih efektif dan efisien (Harsasto, 2013).
 13. Konsistensi berorientasi pada definisi untuk menghasilkan indikator harus konsisten (Harsasto, 2013).
 14. Komparabilitas berorientasi pada aspek konsistensi (Harsasto, 2013).
 15. Kontrolabilitas berorientasi pada kinerja pimpinan atau manajer yang diukur hanya pada area dimana ia memiliki kontrol (Harsasto, 2013).
 16. Kontijensi diartikan bahwa kinerja tidak berdiri sendiri dari lingkungan pengambilan keputusan. Termasuk dalam lingkungan ini adalah struktur organisasi, gaya manajemen dan ketidakpastian dan kompleksitas lingkungan eksternal (Harsasto, 2013).
 17. Komprehensif menunjukkan apakah indikator-indikator mencerminkan aspek-aspek perilaku yang penting bagi pengambil keputusan (Harsasto, 2013).
 18. Terbatas berorientasi pada pemusatan perhatian kepada sejumlah kecil ukuran kinerja, yaitu hanya ukuran-ukuran yang memiliki kemungkinan memberikan hasil yang paling besar (Harsasto, 2013).
 19. Relevansi berorientasi apakah indikator yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi organisasi (Harsasto, 2013).
 20. Fisibilitas berorientasi pada apakah target dibuat berdasarkan harapan yang tidak realistis (Harsasto, 2013).
 21. Ekonomi beorientasi pada penggunaan biaya untuk mendapatkan sumberdaya yang diharapkan, yaitu murah (Khikmah, 2014).

22. Efisiensi terkait dengan apakah input (orang, uang, dan peralatan) secara bersama-sama menghasilkan output (hasil) secara maksimal (Kumorotomo, 2011).
23. Efektivitas terkait dengan tingkat penggunaan sumberdaya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit di dalam penggunaan sumber daya, efektivitas kerja pegawai dalam menilai pemanfaatan waktu dalam menjalankan tugas, efektivitas penyelesaian tugas yang dibebankan organisasi (Dwiyanto, 2006).
24. *Service efforts* berarti bagaimana sumber daya digunakan untuk melaksanakan berbagai program atau pelayanan jasa yang beragam (Sadjiarto, 2000).
25. *Service accomplishment* diartikan sebagai prestasi dari program tertentu (Sadjiarto, 2000).
26. Orientasi hasil terkait dengan sejauh mana manajemen/pimpinan yang berfokus pada hasil ketimbang pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut (McDonald & Lawton, 1977).
27. Keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan (Salim & Woodward, 1992).
28. Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi yang diukur melalui analisis terhadap dokumen dan laporan kegiatan organisasi dengan mencocokkan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur organisasi dengan prosedur organisasi dan ketentuan-ketentuan dalam organisasi (Lenvinne, 1990).
29. Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat (Zeithaml et al., 1990).
30. Kepastian
31. Perhatian adalah empati atau perlakuan pribadi yang diberikan oleh pegawai terhadap *customer* atau publik (Kumorotomo, 2011).
32. Daya tanggap berkaitan dengan daya tanggap pemerintah atau organisasi akan kebutuhan vital masyarakat (Kumorotomo, 2011).
33. Produktivitas umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output atau seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai satu indikator kinerja yang penting (Dwiyanto, 2006).

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Sosial Kota Kupang selama 5 bulan, yaitu bulan Januari-Maret 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak pegawai. Metode penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sensus atau sampel jenuh dimana seluruh populasi menjadi sampel penelitian. Penelitian ini merupakan jenis penelitian eksplanatif karena menjelaskan saling hubungan atau sumbangan satu variabel terhadap variabel lainnya ataupun hubungan sebab akibat (Sugiyono, 2017). Jenis data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan cara observasi dan wawancara menggunakan kuisioner yang

telah dipersiapkan. Data sekunder diperoleh dengan teknik dokumentasi. Pengukuran variabel menggunakan pengukuran skala Likert sesuai petunjuk (Riwu Kore, et al., 2021), yaitu: sangat setuju (5), setuju (4), cukup setuju (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1). Analisis data penelitian menggunakan teknik analisis faktor dengan pendekatan *exploratory factor analysis* (EFA), yaitu metode rinci yang menunjukkan hubungan antara variabel laten dengan variabel teramati yang tidak dispesifikasikan terlebih dahulu (Artaya, 2012). Selanjutnya, hasil analisis data dijelaskan secara deskriptif atau naratif.

PEMBAHASAN

Hasil

Nilai KMO dan signifikansi dari hasil analisis faktorial merupakan indikator yang menunjukkan kelayakan data dalam analisis data penelitian (Tabel 1). Artaya (2012) menyatakan bahwa nilai KMO yang diharapkan adalah $> 0,50$ dan nilai signifikansinya $< 0,05$ untuk data layak dilakukan analisis faktor. Hasil analisis KMO dan signifikansi menunjukkan bahwa nilai KMO sebesar $0,747 > 0,5$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian data penelitian layak dilakukan analisis faktor.

Tabel 1. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,747
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1603,8243
	df	528
	Sig.	0,000

Nilai communalities yang diharapkan dalam analisis faktor sebesar $> 0,4$ (Artaya, 2012). Berdasarkan hasil analisis communalities (Tabel 2), seluruh besaran

nilai extraction dalam tabel communalities SPSS menunjukkan besaran nilai lebih besar dari 0,4. Dengan demikian seluruh variabel data penelitian menunjukkan kelayakan analisis faktor.

Tabel 2. Communalities

Indikator	Initial	Extraction
Responsivitas	1,000	,663
Kualitas	1,000	,878
Kerjasama	1,000	,718
Ketepatan Waktu	1,000	,648
Sumberdaya Manusia	1,000	,762
Sarana Prasarana	1,000	,810
Kuantitas	1,000	,672
Ketangguhan	1,000	,737
Inisiatif	1,000	,643
Kreativitas	1,000	,836
Pengetahuan Pekerjaan	1,000	,728
Kejelasan	1,000	,811
Konsistensi	1,000	,636
Komparabilitas	1,000	,701
Kontrolabilitas	1,000	,696
Kontijensi	1,000	,681
Komprehensif	1,000	,842
Terbatas	1,000	,739
Relevansi	1,000	,614
Fisibilitas	1,000	,773
Ekonomi	1,000	,800
Efisiensi	1,000	,713
Efektivitas	1,000	,809
Service Efforts	1,000	,784
Service Accomplishment	1,000	,842
Orientasi Hasil	1,000	,762
Keadilan	1,000	,703
Responsibilitas	1,000	,771
Akuntabilitas	1,000	,809
Kepastian	1,000	,727
Perhatian	1,000	,685
Daya Tanggap	1,000	,771
Produktivitas	1,000	,668

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Komponen data penelitian dalam analisis faktor yang dilakukan sebanyak 33 komponen (Tabel 3), dan berdasarkan informasi hasil analisis dari total variance explained yang memiliki nilai *initial Eigenvalues* di atas 1

hanya ada 9 komponen. Artinya, bahwa 33 menjadi 9 kelompok tanpa kehilangan item indikator tersebut dapat dikelompokkan informasi penting.

Tabel 3. Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		Rotation Sums of Squared Loadings			
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7,695	23,318	23,318	7,695	23,318	23,318	7,602	23,036	23,036
2	6,167	18,687	42,005	6,167	18,687	42,005	5,759	17,452	40,488
3	2,553	7,737	49,743	2,553	7,737	49,743	2,016	6,110	46,598
4	1,827	5,535	55,278	1,827	5,535	55,278	1,840	5,577	52,175
5	1,473	4,463	59,741	1,473	4,463	59,741	1,725	5,226	57,401
6	1,307	3,960	63,701	1,307	3,960	63,701	1,574	4,770	62,171
7	1,176	3,564	67,265	1,176	3,564	67,265	1,344	4,072	66,243
8	1,126	3,412	70,677	1,126	3,412	70,677	1,319	3,998	70,241
9	1,110	3,363	74,039	1,110	3,363	74,039	1,253	3,798	74,039
10	,881	2,670	76,709						
11	,804	2,437	79,146						
12	,785	2,379	81,525						
13	,715	2,167	83,692						
14	,649	1,966	85,657						
15	,532	1,611	87,268						
16	,504	1,527	88,795						
17	,410	1,243	90,038						
18	,384	1,163	91,200						
19	,371	1,125	92,326						
20	,321	,972	93,298						
21	,304	,922	94,220						
22	,290	,880	95,100						
23	,249	,754	95,854						
24	,227	,688	96,542						
25	,217	,657	97,199						
26	,195	,592	97,791						
27	,166	,504	98,294						
28	,149	,452	98,747						
29	,104	,316	99,063						
30	,100	,302	99,364						
31	,085	,256	99,620						
32	,076	,231	99,851						
33	,049	,149	100,000						

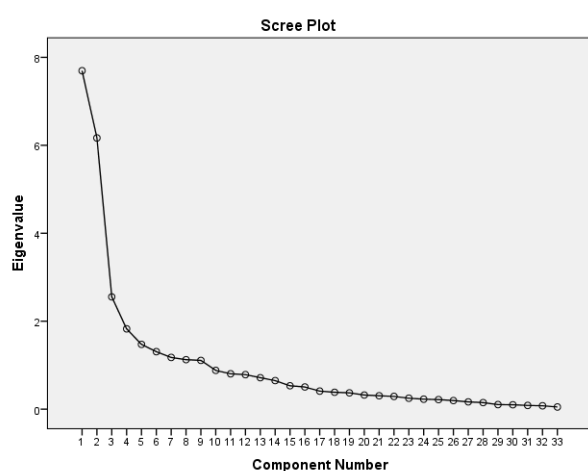
Extraction Method: Principal Component Analysis.

Komponen 1 memiliki nilai sebesar 7,695 dan mampu menjelaskan varians sebesar 23,318%, komponen 2 memiliki nilai 6,167 dan mampu menjelaskan varians sebesar 18,687%, komponen 3 memiliki nilai sebesar 2,553 dan

mampu menjelaskan varians sebesar 7,737%, dan seterusnya hingga komponen 9 dengan nilai sebesar 1,110 dan mampu menjelaskan varians sebesar 3,363%. Dengan demikian ke-9 komponen indikator kinerja tersebut

mampu menjelaskan variansi sebesar 74,039% atau hanya kehilangan informasi sebesar 25,961% saja.

Gambar scree plot (Gambar 1) menunjukkan bahwa indikator 1 dan 2 memiliki jarak yang jauh dan curam ke indikator 3-5 dan selanjutnya memiliki jarak yang cukup jauh ke indikator ke-6, kemudian ke indikator yang lain, jaraknya sangat berdekatan. Ini berarti, semua indikator dianggap wajar dan normal dan dianggap memenuhi kelayakan (Sugiyanto, 2008).



Gambar 1. Scree plot indikator

Pengelempokan indikator dilakukan dengan *rotated component matrix* (Tabel 4), yaitu komponen 1 (ketangguhan, terbatas, fisibilitas, ekonomi, service efforts, service accomplishment, keadilan, akuntabilitas, kepastian, perhatian, daya tanggap, produktivitas), komponen 2 (sumber daya manusia, kejelasan, komparabilitas, kontijensi, komprehensif, relevansi, efisiensi, efektivitas, tanggungjawab, konsistensi, kontrolabilitas), komponen 3 (responsivitas, konsistensi, kontrolabilitas), komponen 4 (kerjasama, kreativitas), komponen 5 (ketepatan waktu, orientasi hasil), komponen 6 (kuantitas, pengetahuan pekerjaan), komponen 7 (inisiatif), komponen 8 (sarana prasarana), dan komponen 9 (kualitas). Penentuan komponen tidak ditentukan oleh keadaan nilai yang negatif maupun positif, dimana sesuai petunjuk Artaya (2012) bahwa apabila loading faktor yang ada pada satu baris memiliki nilai negatif semua maka nilai negatif tersebut tetap dianggap positif, kemudian ambil loading faktor yang nilainya paling besar untuk mengelompokkannya ke komponen tertentu.

Tabel 4. Rotated Component Matrix^a

Indikator	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Responsivitas	,300	-,051	,386	-,055	,174	,266	,356	,332	,284
Kualitas	-,212	-,098	,182	,123	,049	-,037	-,071	,014	,875
Kerjasama	,009	-,189	,219	,567	,455	,119	-,269	,043	,134
Ketepatan Waktu	-,021	-,018	,158	,145	,771	-,040	-,012	-,015	,065
Sumberdaya Manusia	,377	-,435	,124	,359	,086	,210	,277	,369	-,150
Sarana Prasarana	-,098	-,153	-,125	,024	-,006	-,129	-,217	,835	,008
Kuantitas	-,079	-,134	,037	,204	-,229	,703	,239	,001	,012
Ketangguhan	,793	-,222	,152	,044	,126	,010	-,097	-,002	-,088
Inisiatif	,127	-,091	,072	,074	,053	,047	-,750	,189	,069
Kreativitas	-,008	-,123	,008	,897	-,046	,098	-,017	,013	,069
Pengetahuan Pekerjaan	,170	,040	,031	,004	,109	,735	-,352	-,139	-,037
Kejelasan	,324	-,797	,181	,038	-,037	-,114	,069	,001	,132
Konsistensi	-,073	,109	-,707	-,133	,044	-,066	,113	,125	-,258
Komparabilitas	-,317	-,529	,338	,166	,167	,353	-,012	,029	-,162
Kontrolabilitas	,533	-,080	-,580	,088	-,219	,063	-,047	-,025	,082

Lanjutan tabel 4.

Indikator	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Kontijensi	,417	-,638	,111	,204	-,055	-,077	,188	-,027	-,031
Komprehensif	-,114	,854	,016	-,159	,169	-,119	,010	-,171	-,047
Terbatas	,588	-,516	-,193	-,140	,178	-,088	-,095	-,146	-,010
Relevansi	,093	,612	,295	,060	,016	-,312	-,056	-,149	-,133
Fisibilitas	,796	-,178	-,134	-,221	,053	-,010	,183	,069	-,006
Ekonomi	,845	-,023	-,132	,116	-,056	,068	-,139	-,094	,138
Efisiensi	,086	,808	,129	-,020	-,107	-,060	,040	-,057	-,123
Efektivitas	,299	,737	-,066	,218	,166	-,067	,230	-,199	-,015
Service Efforts	,735	-,158	-,339	,037	,208	-,055	,005	,211	,107
Service Accomplishment	,759	,330	,227	,226	-,085	-,031	,036	-,206	-,044
Orientasi Hasil	,064	,202	-,393	-,291	,683	-,064	-,010	,046	-,073
Keadilan	,698	,269	,251	,054	-,194	-,035	,000	-,124	-,151
Responsibilitas	,009	,828	-,114	-,182	-,056	,065	,121	,068	,110
Akuntabilitas	-,731	-,167	-,260	-,093	,139	,227	,112	-,144	,258
Kepastian	,817	-,035	,079	-,070	,120	,157	-,030	,038	-,078
Perhatian	,658	,367	-,129	-,074	-,085	,079	,214	-,159	,100
Daya Tanggap	-,751	,392	,118	-,050	-,015	,001	,110	-,005	,157
Produktivitas	-,589	-,464	,151	,218	,105	-,004	-,028	-,119	,100

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 11 iterations.

Berdasarkan komponen transformation yang diberi warna merupakan hubungan matrix (Tabel 5), terlihat bahwa masing-masing komponen memiliki keterkaitan yang dengan besaran paling tinggi diantara sangat erat diantara komponen. Nilai-nilai komponen.

Tabel 5. Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	,982	-,164	-,031	,057	,006	,018	,008	,014	-,056
2	,163	,932	-,095	-,200	-,053	-,139	,067	-,148	-,091
3	,033	,216	,728	,564	,017	,238	-,025	-,160	,142
4	,019	,099	-,044	,049	,888	-,147	-,348	,176	,152
5	-,016	,121	-,435	,145	,147	,852	,153	,007	,062
6	,017	-,113	,277	-,410	,358	,025	,730	-,236	,155
7	,025	,115	-,169	,298	-,141	-,243	,374	,541	,597
8	,023	-,080	-,268	,071	-,066	-,129	-,191	-,709	,597
9	-,071	-,041	-,303	,594	,183	-,315	,375	-,265	-,452

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Berdasarkan *rotated component matrix* dapat dibuatkan hasil akhir analisis terkait komponen indikator kinerja berdasarkan *loading factor, PCT of varians, dan cumulative procentance* (Tabel 6). Besaran nilai *loading factors* yang tercetak tebal pada Tabel 6 merupakan faktor/indikator yang paling dominan, dan menjadi dasar sebagai masukan atau bahan untuk menyusun strategi. Faktor paling besar yang memberikan kontribusi terhadap kontrak (indikator komponen) adalah faktor (komponen 1) karena memiliki

nilai *PCT of varians* tertinggi, yaitu 23,036% dan kontribusi terendah adalah konstrak komponen 9 yaitu 3,798%. Kemampuan ke-9

komponen untuk menjelaskan konstrak sebesar 74,039%, dan sisanya sebesar 25,961% merupakan informasi yang hilang dan tidak mampu dijelaskan.

Tabel 6. Hasil final analisa faktor dari 33 item indikator kinerja

Component	Performance Indicators	Loading Factors	PCT of varians	Cummulative Procentage	Faktor
Komponen 1	Ketangguhan	0,793	23,036	23,036	Profesional
	Terbatas	0,588			
	Fisibilitas	0,796			
	Ekonomi	0,845			
	Service Efforts	0,735			
	Service accomplishment	0,759			
	Keadilan	0,698			
	Akuntabilitas	0,731			
	Kepastian	0,817			
	Perhatian	0,658			
	Daya tanggap	0,751			
	Produktivitas	0,589			
Komponen 2	Sumberdaya manusia	0,435	17,452	40,488	Target
	Kejelasan	0,797			
	Komparabilitas	0,529			
	Kontijensi	0,638			
	Komprehensif	0,854			
	Relevansi	0,612			
	Efisiensi	0,808			
	Efektivitas	0,737			
	Responsibilitas	0,828			
Komponen 3	Responsivitas	0,386	6,110	46,598	Kredibel
	Konsistensi	0,707			
	Kontrolabilitas	0,580			
Komponen 4	Kerjasama	0,567	5,577	52,175	Teamwork
	Kreativitas	0,897			
Komponen 5	Ketepatan waktu	0,771	5,226	57,401	Fokus
	Orientasi hasil	0,683			
Komponen 6	Kuantitas	0,703	4,770	62,171	Kapabilitas
	Pengetahuan Pekerja	0,735			
Komponen 7	Inisiatif	0,750	4,072	66,243	Inovatif
Komponen 8	Sarana prasarana	0,835	3,998	70,241	Infrastruktur
Komponen 9	Kualitas	0,875	3,798	74,039	Perfeksionis

Berdasarkan hasil final analisis faktor menunjukkan bahwa komponen faktor yang mempengaruhi kinerja dapat dikelompokkan atas profesional (komponen 1), target (komponen 2), kredibel (komponen 3), teamwork (komponen 4), fokus (komponen

5), kapabilitas (komponen 6), inovatif (komponen 7), infrastruktur (komponen 8), dan perfeksionis (komponen 9). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ke-9 indikator kinerja tersebut apabila diimplementasi akan mempengaruhi hasil

dari kinerja pegawai dalam menghadapi pandemi Covid-19 di Kota Kupang.

Profesional sangat dibutuhkan oleh pegawai di Dinas Sosial Kota Kupang karena seorang pegawai yang profesional akan menunjukkan indikator ketangguhan, terbatas, fisibilitas, ekonomi, *service efforts*, *service accomplishment*, keadilan, akuntabilitas, kepastian, perhatian, daya tanggap, dan produktivitas. Indikator-indikator tersebut mempengaruhi profesionalisme seorang pegawai. Indikator-indikator tersebut akan tampak dalam sikap profesional yang berorientasi pada (1) orang yang tahu akan keahlian dan ketrampilannya; (2) meluangkan seluruh waktunya untuk pekerjaan atau kegiatannya itu; (3) hidup dari situ; dan (4) bangga akan pekerjaannya (Sahaka, 2019).

Seseorang yang bekerja memerlukan target sehingga dalam melaksanakan kinerja pegawai untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan kejelasan, komparabilitas, kontijensi, komprehensif, relevansi, efisiensi, efektivitas, dan tanggungjawab. Indikator-indikator tersebut dapat dianggap sebagai sesuatu yang membatasi ruang kinerja sehingga tujuan organisasi dapat dicapai sesuai dengan target yang diharapkan. Menurut Sari & Hadijah (2016) bahwa berkaitan dengan kinerja pegawai, dewasa ini muncul beberapa fenomena dalam organisasi salah satunya adalah belum optimalnya kinerja pegawai. Indikasinya tercermin dari rendahnya tingkat ketercapaian sasaran kerja pegawai dengan target yang telah ditetapkan.

Pegawai yang kredibel memiliki karakter tanggungjawab, konsistensi, dan kontrolabilitas. Menurut Halim & Suryani (2013) bahwa

pegawai yang kredibel akan dipercaya dan membuat klien terbuka dalam menyampaikan informasi personal serta bertanya tentang berbagai hal mengenai produk maupun jasa. Kredibilitas akan tercermin dari pengetahuan atau pemahaman karyawan terhadap produk, keterbukaan karyawan, dan kemampuan karyawan dalam menghadapi masalah yang dialami klien. Kredibilitas dianggap penting bagi organisasi karena kredibilitas berkaitan dengan kepercayaan seseorang pada pegawai maupun organisasi. Kepercayaan yang dibangun akan memberikan dampak yang baik untuk kelangsungan perkembangan maupun pertumbuhan bagi organisasi.

Untuk melaksanakan tugas agar mudah mencapai tujuan organisasi dibutuhkan *teamwork* yang solid dan kreatif. Manfaat *teamwork* menurut Arizona (2018) bahwa *team work* merupakan kunci pengembangan staf, dapat menjadi strategi yang paling tepat untuk pertumbuhan, dapat mempengaruhi hasil kinerja dan sasaran organisasional, dapat meningkatkan hubungan sosial untuk mengatasi rasa terpisah dan sindrom kepercayaan yang rendah, dapat membuat orang-orang berbagi tanggungjawab dan sasaran yang sama untuk kinerja, dan dapat meningkatkan kreativitas untuk menghasilkan kerja efektivitas dan produktivitas untuk menambah keuntungan lebih bagi organisasi.

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, dan bekerja dengan berorientasi hasil merupakan bentuk dari sikap fokus terhadap pekerjaan. Hal ini seperti yang dinyatakan oleh Riwo Kore (2020:16) bahwa fokus terhadap pekerjaan dapat membantu pegawai untuk menghasilkan pekerjaan yang bermutu, tepat waktu, tidak tergesa-

gesa, dan memami konsep perencanaan yang selalu berbanding lurus terhadap waktu, dan berorientasi pada hasil kerja yang sesuai dengan tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Kapabilitas identik dengan kemampuan dalam kuantitas seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan mencapai target yang ditentukan. Hal ini seperti yang dinyatakan oleh Habaora (2020:71) bahwa kapabilitas diibaratkan sebagai kompetensi (kuantitas) yaitu kemampuan dimana seorang yang berkapabilitas lebih paham secara mendetail sehingga benar-benar menguasai kemampuannya dari titik kelemahan sampai cara mengatasinya. Selanjutnya, orang yang suka berinisiatif sudah tentu seorang yang inovatif. Sementara, infrastruktur merupakan sarana prasarana yang mendukung seseorang dalam melaksanakan pekerjaan. Kualitas memiliki implikasi terhadap perfeksionis karena kinerja berkualitas menunjukkan seseorang yang perfeksionis.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menghasilkan 9 komponen indikator yang dapat digunakan sebagai indikator pengukuran kinerja pegawai yang sesuai dengan kondisi tidak normal, seperti COVID-19. Sembilan indikator tersebut terdiri atas profesional, target, kredibel, teamwork, fokus, kapabilitas, inovatif, infrastruktur, dan perfeksionis. Konstruksi dari ke-9 indikator ini sebesar 74,04% yang menunjukkan ke-9 indikator tersebut dapat menjelaskan adaptasi eksistensi dari situasi kinerja di masa krisis yang terjadi, seperti keadaan pandemi COVID-19. Oleh karena itu, organisasi perlu

mempertimbangkan mekanisme indikator pengukuran kinerja pegawai yang sesuai dengan kondisi eksisting di masa pandemi Covid-19 sesuai hasil penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, P. B., & Widowati, N. (2017). Analisis Kinerja Organisasi. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 283–295. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v6i2.15994>
- Akbar, S. (2018). Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi kerja. *Jiaganis: Jurnal Ilmu Administrasi Negara Dan Bisnis*, 3(2), 1–17. <http://jurnal.stiaindragiri.ac.id/site/index.php/jiaganis/article/view/52>
- Arizona, R. (2018). Peran teamwork dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Asuransi Sinar Mas Cabang Malang. *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 20(1), 52–60. <https://doi.org/10.30649/aamama.v20i1.92>
- Artaya, I. P. (2012). Analisis Faktor (Factor Analysis). *Ekonometrika Terapan*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.27644.39047>
- Atmosoeparto, K. (2000). *Menuju SDM berdaya*. PT. Elex Media Komputindo Press.
- Chuzaimah. (2009). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada perusahaan furniture (Studi pada karyawan perusahaan furniture di Kecamatan Gemolong). *Benefit: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 12(1), 34–56. <https://doi.org/https://doi.org/10.23917/benefit.v12i1.1279>
- Danila, & Riwukore, J. R. (2019). Pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja pegawai di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ecoment Global: Kajian Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 39–51. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35908/jeg.v4i2.754>

- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM Press.
- Habaora, F. (2020). *Rekam jejak (2017-2019) dua tahun implementasi visi misi FirManmu di Kota Kupang "Ayo Berubah"* (1st ed.). Phoenix Publisher.
- Habaora, F., Riwukore, J. R., & Yustini, T. (2021). Analisis deskriptif tentang tampilan kinerja Aparatur Sipil Negara di Sekretariat Pemerintah Kota Kupang Nusa Tenggara Timur Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 12(1), 31-41. <https://doi.org/10.36982/jiegmk.v12i1.1123>
- Halim, C. N., & Suryani, T. (2013). Pengaruh keramahan, kredibilitas dan citra karyawan terhadap kedekatan karyawan dan kepuasan nasabah produk tabungan bank konvensional di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 3(1), 81-92. <https://doi.org/10.14414/jbb.v3i1.256>
- Harsasto, P. (2013). Manajemen dan pengukuran kinerja pemerintahan. *Politika: Jurnal Ilmu Politik*, 2(1), 18-31. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/politika.2.1.2011.18-31>
- Indriasari, N., Yulianti, O., & Herawati. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Bidang Sumber Daya Air Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 139-147. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v6i2.607>
- Khikmah, A. (2014). Pengukuran kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan berdasarkan konsep value for money. *Jurnal Akuntansi Akunesa*, 3(1), 1-25. <https://jurnal.mahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-akuntansi/article/view/10496>
- Kristiyanti, M. (2011). Usaha Mikro dan UKM dalam Perekonomian Indonesia. *Majalah Ilmiah INFORMATIKA*, 2(3), 46-73. <https://unaki.ac.id/ejournal/index.php/majalah-ilmiah-informatika/article/view/79>
- Kumorotomo, W. (2011). Tunjangan Kinerja Daerah (TKD) dan upaya peningkatan kinerja pegawai: Kasus di Provinsi Gorontalo dan Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 5(1), 22-34. <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/download/115/70/>
- Latief, A., Pribadi, K., & Zati, M. R. (2018). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. *JUPIIS: JURNAL PENDIDIKAN ILMU-ILMU SOSIAL*, 10(2), 167-172. <https://doi.org/10.24114/jupiis.v10i2.11137>
- Lenvinne, C. H. (1990). *Public administration: Challenges, choices consequences*. Scoot Foreman Press.
- McDonald, V. N., & Lawton, P. J. (1977). *Improving management performance: The contributions of productivity and performance measurement*. [https://doi.org/Local Government management Project](https://doi.org/Local%20Government%20management%20Project), Publication Technical Papers
- Muday, F., Marnisah, L., Yustini, T., & Riwukore, J. R. (2022). Predictors of employee performance based on discipline, competence, and organizational culture (Case study of sub-village and village employees in Kota Raja Village, Kupang City Government). *Enrichment: Journal of Management*, 12(4), 2974-2986. <https://doi.org/https://doi.org/10.35335/enrichment.v12i4.702>
- Oktavia, E., & Amar, S. (2014). Komitmen kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kopperindag dan UMKM Kabupaten Dharmasraya. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis Dan Publik*, 2(1), 1-11. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jrmbp/article/view/4197>
- Riwu Kore, J. R. (2010). Pengaruh kepemimpinan transformasional, kompetensi dan motivasi kerja terhadap komitmen organisasi dan kinerja pegawai di Sekretariat Pemerintah Kota Kupang Nusa Tenggara Timur. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

- Riwu Kore, J. R. (2020). *Kepemimpinan transformasional peningkatan sumber daya manusia* (F. Haba Ora (ed.); 1st ed). PT. Insan Cendekia Mandiri Group.
- Riwu Kore, J. R., & Habaora, F. (2021). The Influence of Competence and Work Motivation to Teacher Performance in Smp Negeri At Kota Kupang. *İlköğretim Online*, 20(1), 1010–1017. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.01.73>
- Riwu Kore, J. R., Susanto, Y., Pilkandis, J., & Habaora, F. (2021). Analysis of employee performance in the Department of Education and Culture, Lubuklinggau City. *Asia Pacific Journal of Management and Education*, 4(2), 95–109. <https://doi.org/10.32535/apjme.v4i2.1149>
- Riwu Kore, J. R., Susanto, Y., Walyusman, Riance, A., Zubaidah, R. A., & Habaora, F. (2021). Analysis of Employee Performance Based on Competence and Work Climate in Lubuklinggau Barat I District at Indonesia. *The Journal of Social Sciences Research*, 7(71), 7–14. <https://doi.org/10.32861/jssr.71.7.14>
- Rizki, M. S. (2016). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan Kaltim Prima Coal (KPC) Sangatta-Kabupaten Kutai Timur. *Socioscientia: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 8(1), 23–32. <https://ildikti11.ristekdikti.go.id/jurnal/pdf/d3246f11-3092-11e8-9030-54271eb90d3b/>
- Ruky, S. A. (2001). *Sistem manajemen kinerja*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sadjiarto, A. (2000). Akuntabilitas dan Pengukuran Kinerja Pemerintahan. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 2(2), 138–150. <https://doi.org/https://doi.org/10.9744/jak.2.2.pp.%20138-150>
- Sahaka, A. (2019). Profesi, profesional dan pekerjaan. *Jurnal Teknologi Pendidikan Madrasah*, 2(1), 61–69. <https://doi.org/10.5281/zenodo.2575110>
- Salim, G. M., & Woodward, S. A. (1992). The manager monitor. In L. Willcock & J. Harrow (Eds.), *Rediscovering Public Service Management*. McGraw - Hill Press.
- Sanjaya, A., Lisvia, L., Nursandy, F. L., & Nurlita, Y. S. (2021). Pemanfaatan Digital Marketing Dalam Memasarkan Produk di Masa Pandemi Covid-19. *PLAKAT (Pelayanan Kepada Masyarakat)*, 3(2), 167–181. <https://doi.org/10.30872/plakat.v3i2.6741>
- Sari, R. N. I., & Hadijah, H. S. (2016). Peningkatan kinerja pegawai melalui kepuasan kerja dan disiplin kerja. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 1(1), 204–214. <https://doi.org/10.17509/jpm.v1i1.3389>
- Setyawan, A. (2018). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Studi kasus pada Tiga Perusahaan Fabrikasi Lepas Pantai di Batam dan Karimun). *Journal of Accounting & Management Innovation*, 2(1), 67–89. <https://ejournal.medan.uph.edu/index.php/jam/article/view/175>
- Sugiyono. (2017). *Methods of quantitative, qualitative and combination writing (mixed methods)*. Alfa Beta Press.
- Supriyadi, N. Y., & Sarino, A. (2019). Kunci untuk meningkatkan kinerja. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 4(1), 55–66. <https://doi.org/10.17509/jpm.v4i1.14955>
- Susanto, Y., & Riwukore, J. R. (2020). *Perencanaan dan strategi pengembangan sumber daya manusia untuk organisasi profit dan kompetitif* (1st ed.). Alfabeta Press.
- Susanto, Y., Riwukore, J. R., Afrianti, I., & Habaora, F. (2021). Pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja guru di SMP Negeri 4 Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan. *Jurnal Pendidikan*, 30(2), 143–152. <https://doi.org/10.32585/jp.v30i2.1578>
- Wanasaputra, S., & Dewi, L. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Anggota Yayasanpek. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 2(4), 494–503. <https://journal.uc.ac.id/index.php/performa/article/view/582>

Yuwono, I., Suhariadi, F., Handoyo, S., Fajrianti, Muhamad, B. S., & Septarini, B. G. (2005). *Psikologi industri dan organisasi*. Universitas Airlangga Press.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.