

Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Lemito Kabupaten Pohuwato

Naldiyo Mukusibu, Yanti Aneta, Yacob Noho Nani

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo

ARTICLE INFO

Article history:

Received September 20, 2025

Revised 25 September 2025

Accepted 25 September 2025

Available online 12 Oktober. 2025

Kata Kunci:

Efektivitas kinerja, Pelayanan Publik.

Keywords:

Effectiveness of Performance, Public Service.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Lemito, Kabupaten Pohuwato, Provinsi Gorontalo. Penelitian ini dilatarbelakangi masih ditemukannya pelayanan yang lambat, ketidaksesuaian waktu pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Serta rendahnya kedisiplinan pegawai dalam pekerjaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini difokuskan pada tiga aspek utama : kuantitas kerja, kualitas kerja dan pemanfaatan waktu. Hasil penelitian menunjukan kuantitas kerja pegawai cukup baik, dilihat dari pelayanan yang diselesaikan. Kualitas kerja dinilai masih kurang optimal, masih ditemukan berbagai kesalahan pekerjaan seperti kesalahan dokumen dan kurangnya ketelitian, pemanfaatan waktu yang belum optimal, terlihat adanya pelayanan yang melebihi standar operasional prosedur (SOP) dan sebagian pegawai belum dapat memanfaatkan waktu kerja sepenuhnya dalam pekerjaan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan disiplin kerja yang baik, Penerapan Standar Operasional (SOP) secara konsisten, serta pelatihan untuk meningkatkan keterampilan pegawai.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of employee performance in improving public services at the Lemito Sub-District Office, Pohuwato Regency, Gorontalo Province. This study is motivated by the presence of slow services, service times that do not comply with the Standard Operating Procedure (SOP), and the low discipline of employees in performing their duties. This study employs a descriptive, qualitative method, utilizing interviews, observations, and documentation. The study focuses on three main aspects, namely quantity of work, quality of work, and time utilization. The findings show that the quantity of employee performance is considered adequate, as reflected in the services successfully completed. However, the quality of work is still not optimal, as various errors, including clerical errors and a lack of accuracy, are still found in the work. Time utilization is also not yet optimal, as evidenced by services that exceed the Standard Operating Procedure (SOP) and some employees who have not been able to fully utilize their working hours in carrying out their duties. Thus, this study recommends improving work discipline, implementing SOPs consistently, and providing training to improve employee skills.

PENDAHULUAN

Dalam organisasi pemerintahan, pegawai merupakan salah satu sumber daya yang sangat berharga karena mereka merupakan komponen dari mesin yang secara formal bergabung dengan manajemen pemerintah untuk melaksanakan tugas-tugas utama pemerintah, yaitu fungsi pembangunannya, dan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan pemerintah kepada masyarakat di segala bidang merupakan prioritas utama dan saat ini menjadi kebutuhan yang perlu segera ditingkatkan agar lebih baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Kinerja pegawai merupakan salah satu upaya untuk dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari pemerintahannya itu sendiri dikarenakan pegawai yang dapat mewujudkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahannya. (Zahra2023)

Kinerja memiliki peran penting dalam menentukan seberapa besar layanan yang diberikan kepada masyarakat, setiap jenis pekerjaan umumnya memiliki karakteristik serta dimensi kinerja tertentu yang mencerminkan dari elemen-elemen penting dari tugas tersebut, Di instansi pemerintahan perlu untuk mengetahui berbagai kelemahan dan kelebihan pegawai sebagai dasar atau landasan untuk dapat memperbaiki kelemahan dan menguatkan kelebihan sebagai bentuk dalam meningkatkan produktifitas

dan pengembangan kinerja pegawai sehingga kinerja dari setiap pegawai di instansi pemerintahan harus dapat dioptimalkan demi tercapainya tujuan instansi tersebut. (Astuti 2022)

Efektivitas kerap dikaitkan dengan tingkat keberhasilan suatu pelaksanaan kegiatan disektor publik. Oleh karena itu, suatu efektivitas dinilai efektif apabila memberikan dampak yang signifikan terhadap kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang telah ditetapkan kepada masyarakat. Efektivitas kinerja hanya datang dari seorang pegawai yang benar-benar memiliki rasa tanggung jawab yang kuat terhadap pekerjaan mereka atau tugas yang mereka. Keberhasilan suatu organisasi dalam meningkatkan efektifitas kinerja pegawai mengacu pada pekerjaan pegawai itu sendiri serta kolaborasi individu lain yang memiliki dampak signifikan terhadap organisasi, Keberhasilan suatu organisasi dalam meningkatkan cara seseorang bekerja dan didukung oleh orang lain dengan otoritas pemerintahan yang signifikan, seperti seorang pemimpin, menentukan seberapa efektif kinerja pegawai mereka.. (Faud 2016:140).

Efektivitas kinerja pegawai dalam memberikan layanan publik merupakan masalah yang dihadapi dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah. Efektivitas juga menjadi salah satu faktor dalam kinerja pegawai yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik, guna mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan bersama. Menurut Mardiasmo (2017: 134), efektivitas adalah ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya; jika suatu organisasi mampu mencapai tujuan tersebut, maka organisasi tersebut telah beroperasi secara efektif. (Nuvrida Iriyanti : 2022).

Pengembangan pelayanan publik melalui efektivitas kinerja pegawai adalah untuk mengetahui bagaimana suatu lembaga pemerintah dapat meningkatkan mutu pelayanan yang tepat dan sesuai bagi masyarakat, Peran utama pemerintah terhadap masyarakatnya adalah untuk memberi layanan yang terbaik dan untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakatnya. Implementasi efektivitas kinerja pegawai sangatlah penting karena untuk menjadi landasan kinerja program pemerintah, memastikan semua rencana dan pelaksanaannya berjalan lancar dan tepat waktu. Efektivitas juga diartikan sebagai standar pilihan yang akan dijadikan rekomendasi berdasarkan apakah alternatif yang disarankan memberikan hasil (dampak) yang paling besar, terlepas dari pertimbangan efisiensi. (Nur Ambia 2018) Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Camat Lemito Kabupaten Pohuwato bahwa Kantor Camat Lemito terdapat memiliki 21 pegawai yang terdiri dari, camat, sekretaris camat, 5 kasie dan 2 kasubag, 3 staf administrasi. Pelayanan di Kantor Camat Lemito berupa : 1) Administrasi kependudukan Penerbitan dan pembaharuan kartu keluarga (KK), masyarakat dapat mengurus pembuatan kartu keluarga baru atau dengan melakukan perubahan data pada kartu keluarga (KK). Surat keterangan keluarga prasejahtrah, layanan ini menyediakan berupa surat keterangan bagi keluarga yang masuk dalam kategori prasejahtrah, yang mungkin diperlukan untuk mengakses bantuan sosial. 2) Proses surat keterangan ahli waris Jenis pelayanan ini adalah dokumen resmi yang menerangkan bahwa siapa saja yang berhak menjadi ahli waris dari seseorang yang telah meninggal dunia. Surat ini dibutuhkan dalam proses pengurusan warisan seperti tanah, harta benda, rekening bank, dan sebagainya. 3) Surat izin usaha Setelah masyarakat mendapatkan surat izin usaha dari desa, permohonan tersebut kemudian membawa surat tersebut ke kantor camat lemito kabupaten pohuwato untuk melakukan proses legalisasi atau pengesahan. 4) Dispensasi nikah Pelayanan pembuatan surat dispensasi nikah bagi masyarakat yang belum mencapai usia menikah menurut aturan yang berlaku. 5) Surat pernyataan pelepasan hak tanah (SPPHT). Pelayanan ini berupa penerbitan surat pernyataan pelepasan hak tanah (SPPHT), yaitu dokumen yang dibuat oleh seseorang atau ahli waris yang menyatakan bahwa mereka melepaskan hak kepemilikan atas sebidang tanah kepada pihak lain, baik itu individu, atau badan hukum, secara suka rela.

Setiap pelayanan yang di berikan, semuanya pelayanan tersebut mengacu pada Standar Operasioanal Prosedur (SOP), dalam Standar Operasioanal Pelayanan (SOP) Disebutkan bahwa setiap pelayanan yang dikerjakan dalam waktu 5-10 menit yang sesuai dengan SOP kantor camat lemito. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan di kantor camat lemito di temukan bahwa dalam menyelesaikan pekerjaan pegawai belum mencapai, Selain itu masih ada masyarakat yang mengeluh tentang waktu pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada kantor camat lemito, sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) waktu yang di tetapkan yaitu 5 menit, akan tetapi dimana dalam pengurusan surat rekomendasi izin usaha, masyarakat masih menunggu 1 atau 2 jam, maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh pegawai dirasakan masih lambat secara itu tidak efektif. Selain itu masih ada terdapat pegawai yang tidak berada di kantor pada saat jam kerja, masalah lainnya di lihat dari sebagian pegawai yang sudah pulang lebih awal padahal belum waktu pulang hal ini terjadi karena kantor camat lemito masih jarang dalam melakukan apel pulang. Maka apabila hal ini dibiarkan saja, akan sangat mempengaruhi kinerja pegawai di kecamatan lemito dalam memberikan pelayanan yang efektif dan memuaskan bagi Masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Lemito Kabupaten Pohuwato".

METODE

Dalam hal ini metode penelitian yang di gunakan untuk penelitian ini yaitu, metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan informasi terkait dengan efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan layanan publik yang berkualitas pada kantor camat lemito kabupaten pohuwato, dengan menggunakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang detail dan akurat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas dan Pengertian Efektivitas

Kata efektivitas berasal dari bahasa Inggris, yaitu (effective) yang artinya berhasil atau sesuatu yang dilaksanakan dengan baik. Efektivitas mempunyai makna ketepatan dalam mencapai tujuan atau sasaran yang diharapkan sesuai dengan apa yang seharusnya dilakukan. Efektivitas juga diartikan tidak hanya untuk mencapai tujuan tetapi juga pencapaian akhlak yang baik dari seorang karyawan dan sebagai kriteria untuk memilih berbagai alternatif yang dijadikan rekomendasi berdasarkan pertimbangan apakah alternatif yang disarankan memberikan hasil maksimal (efek), tanpa memperhatikan pertimbangan efisiensi.

Efektivitas dapat diartikan sebagai tercapainya tujuan yang telah di rancang sebelumnya melalui serangkaian proses. James L. Gibson (dalam pasolong 2013: 4) mengatakan bahwa efektivitas mencerminkan keberhasilan dalam meraih tujuan melalui usaha kolektif. Tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan tersebut menggambarkan seberapa tinggi efektivitas di capai. (Dipta Kharisma 2017)

Menurut Siagian (2016:24), efektivitas mengacu pada pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana secara sengaja dalam jumlah yang telah ditentukan yang bertujuan untuk menghasilkan volume barang tertentu guna mendukung kegiatan apa yang telah dilakukan. Menurut Steer (2015:203), efektivitas adalah melaksanakan suatu tindakan secara tepat, tepat waktu, tidak memihak, dan tuntas sesuai dengan tujuan perusahaan. Karena keberadaan dan pertumbuhan individu yang bersangkutan akan menjalankan misi dan melaksanakan tanggung jawabnya dengan penuh keuletan, maka setiap organisasi didirikan atau diciptakan dengan tujuan untuk mencapai efektivitas. (Arista 2023)

Admosoeprapto (2016:54) berpendapat bahwa efektivitas kerja merupakan tolok ukur untuk menilai seberapa baik pekerja mampu memenuhi tujuan yang ditetapkan oleh organisasi sesuai dengan tolok ukur atau standar yang ditetapkan oleh organisasi. Mengukur efektivitas suatu organisasi bukanlah hal yang sangat mudah, karena penilaiannya dapat berbeda-beda tergantung perspektif dan pihak yang melakukan evaluasi. Dari sudut pandang produktivitas seorang manajer produk, efektivitas dapat dipahami melalui kualitas dan kuantitas (output) barang atau jasa yang dihasilkan yang kemudian menentukan tingkat efisiensi organisasi. Membandingkan rencana yang telah ditentukan dengan hasil aktual yang dicapai adalah cara lain untuk menilai efektivitasnya. Namun, jika hasil usaha atau hasil kerja dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. (Amelya 2022).

Menurut hasibuan (2003:105) efektivitas kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai, semakin banyak rencana yang dapat dicapai semakin efektif pula kegiatan tersebut. Efektivitas memperlihatkan kesuksesan tercapai atau tidaknya realisasi dengan target yang telah ditetapkan. Sering kita jumpai bahwa setiap perusahaan akan melakukan upaya sebaik mungkin untuk memperoleh hasil yang efektif di dalam kegiatannya. (Rayhan 2022) Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Efektivitas yang diartikan sebagai suatu keberhasilan dalam melakukan program yang juga di pengaruhi oleh berbagai faktor-faktor yang dapat menentukan apakah sebuah efektivitas dalam pekerjaan sudah berhasil dan dilakukan dengan baik atau tidak. Menurut Gie (2001: 29), beberapa faktor yang dapat memengaruhi efektivitas meliputi: Ketepatan waktu sangat dalam menyelesaikan pekerjaan sangat menjadi aspek krusial, semakin lama suatu pekerjaan diselesaikan maka semakin banyak tugas-tugas yang menumpuk, sehingga kondisi seperti ini menurunkan efektivitas kinerja karena penggunaan waktu yang kurang efisien. Tugas, bawahan perlu diberikan pemahaman mengenai tujuan serta kepentingan dari tugas yang diberikan kepada mereka.

Produktivitas, seorang karyawan dengan produktivitas tinggi tentu akan mampu mencapai efektivitas yang baik, dan sebaliknya. Motivasi, pemimpin dapat memotivasi bawahan mereka dengan memperhatikan kebutuhan dan tujuan sensitif mereka. Semakin tinggi motivasi karyawan untuk bekerja secara positif, semakin baik kinerja yang dihasilkan. Penilaian kerja, pemimpin memberikan dorongan dan informasi kepada bawahan mereka, apakah mereka seharusnya melakukannya dengan baik atau tidak. Pengawasan, dengan adanya pengawasan, kinerja karyawan dapat terpantau, dan ini akan mengurangi risiko dalam menyelesaikan suatu tugas. Lingkungan kerja, melibatkan penataan cahaya alami dan pengaruh suara yang dapat memengaruhi konsentrasi seorang karyawan saat bekerja. Alat dan fasilitas,

peralatan dan sarana yang disediakan oleh pemimpin untuk membantu seseorang dalam mencapai sasaran atau hasil yang diharapkan. (Arfa 2019)

Kinerja Pegawai

Kinerja berasal dari istilah (kinerja pekerjaan) yang merujuk pada prestasi kerja yang diraih oleh seseorang. Dalam Kamus Bahasa Indonesia, kinerja dapat diartikan sebagai sesuatu yang dapat diraih, prestasi yang ditunjukkan, serta kemampuan dalam bekerja. Sinambela (2012:5) juga menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah sebagai kemampuan pegawai untuk melakukan sesuatu dengan keterampilan tersebut. Kinerja pegawai sangat penting, karena hal ini akan menunjukkan seberapa jauh kemampuan seorang pegawai dalam menjalankan tugas yang diberikan kepadanya. (Yuniningsih 2024)

Kinerja adalah penjelasan mengenai sejauh mana pencapaian dalam pelaksanaan suatu aktivitas, program, atau kebijakan untuk mewujudkan target, tujuan, misi, visi, dan organisasi. Secara mendasar, definisi kinerja terkait dengan tanggung jawab individu atau organisasi dalam menjalankan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. Samsudin (2005:159) mengemukakan bahwa kinerja merupakan tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai oleh individu, unit, atau divisi dengan memanfaatkan kemampuan yang ada dan batasan yang telah ditentukan untuk mencapai tujuan organisasi. (Sumual 2016)

Afandi (2018:83) berpendapat bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi yang sesuai dengan wewenang dan juga tanggung jawab masing-masing untuk upaya mencapai tujuan organisasi secara wajar, sesuai dengan ketentuan sesuai dengan ketentuan hukum serta moral dan etika. Mangkunegara (2009:18) Kinerja atau prestasi kerja merupakan tingkat keberhasilan individu dalam menyelesaikan tugas sesuai tanggung jawabnya, ditinjau dari aspek kualitas dan kuantitas hasil kerja. (Yanti 2018)

Hasil kerja yang dihasilkan oleh personel dalam meningkatkan pekerjaan mereka dan pekerjaan yang berasal dari pemerintah dianggap sebagai kinerja. Kinerja individu merupakan hasil lain dari proses organisasi atau bisnis yang dapat diukur dan dinilai menggunakan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintahan atau organisasi. Dalam kebanyakan kasus, kinerja seseorang dipahami sebagai seberapa baik mereka melakukan suatu tugas.

Kinerja pegawai didefinisikan sebagai hasil dari upaya mereka dalam menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka untuk memenuhi tujuan pekerjaan mereka. Pegawai dapat berfungsi secara efektif jika mereka berkinerja tinggi dan mampu menghasilkan pekerjaan yang sangat baik. Salah satu kriteria utama dalam menentukan apakah suatu pegawai berhasil dalam memenuhi tujuannya adalah kinerja pegawai. Oleh karena itu, manajer perusahaan dan organisasi harus memperhatikan kinerja staf karena penurunan kinerja dapat berdampak pada produktivitas pemerintah secara keseluruhan. (Rina, 2018).

Pelayanan Publik

PP Sesuai dengan peraturan perundang-undangan, pelayanan publik didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 96 Tahun 2012 sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan seluruh warga negara. Dalam rangka menjamin terselenggaranya pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, mudah diakses, dan terukur, Standar Pelayanan Publik digunakan sebagai tolok ukur penyelenggaraan pelayanan publik dan sebagai acuan penilaian mutu pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara terhadap masyarakat. Artinya, dalam menyelenggarakan pelayanan, baik pelayanan administratif, pelayanan publik, maupun barang publik, penyelenggara atau pemerintah sebagai pihak yang melayani, membela, dan memberdayakan, mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi.

Sebagaimana dikemukakan oleh Abdussamad (2011:50), pelayanan publik mengacu pada bantuan yang diberikan kepada masyarakat umum, yang mencakup warga negara dan individu yang berdomisili secara sah di negara masing-masing. Definisi ini menetapkan bahwa, pada dasarnya, pelayanan publik melibatkan proses keterlibatan antara mereka yang memberikan layanan (pemerintah) dan masyarakat. Lebih tepatnya, layanan publik dapat diartikan sebagai segala jenis tugas layanan yang dilakukan oleh badan pemerintah di tingkat nasional, di dalam wilayah, serta di BUMN atau Pemerintah Daerah, yang berkaitan dengan penyediaan barang dan jasa, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk melaksanakan undang-undang. (Zuchri 2016)

Pengertian pelayanan publik menurut Hardiansyah (2011:14) adalah semua kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan pengguna pelayanan atau melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik, menurut Rasyid dalam Kartikaningdyah (2013:4), dapat diartikan sebagai pemberian layanan untuk memenuhi kebutuhan dari individu atau kelompok tersebut yang berkepentingan terhadap organisasinya sesuai dengan ketentuan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah sebagaimana telah disebutkan sebelumnya pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Seperti yang telah disebutkan

sebelumnya, bahwasannya pemerintah pada dasarnya adalah sebuah layanan untuk masyarakat. Tugas pemerintah bukanlah untuk mengutamakan kepentingannya sendiri, tetapi lebih untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan keterampilan dan imajinasi mereka demi mencapai tujuan bersama.

SIMPULAN

1. Kuantitas kerja, Pegawai mampu menyelesaikan pelayanan publik sesuai dengan jumlah permintaan pelayanan yang masuk, setiap harinya. Jumlah layanan yang biasanya diselesaikan berkisar lima hingga sepuluh layanan dalam sehari, hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah melaksanakan tugas secara konsisten, meskipun dalam kondisi tertentu pelayanan tetap disesuaikan dengan beban kerja dan ketersediaan masyarakat.
2. Kualitas kerja, Pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai cukup memuaskan masyarakat. Namun dalam hasil penelitian ditemukan beberapa masalah teknis, seperti pengetikan data dan ketidaksesuaian dokumen/berkas. Pegawai telah menunjukkan ketelitian dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas mereka masing-masing. Selain itu, pemahaman terhadap standar pelayanan juga telah diterapkan dengan baik oleh pegawai dalam menjalankan tugasnya.
3. Pemanfaatan waktu, Pegawai kantor camat lemito kabupaten pohuwato umumnya menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang ditentukan. Namun keterlambatan masih sering terjadi akibat beberapa faktor eksternal seperti ketika pegawai sedang mengikuti kegiatan diluar kantor atau ketidaklengkapan data dari masyarakat yang dapat menghambat proses pelayanan. Dalam hal ini pelayanan publik yang ada di kantor camat lemito sudah berjalan dengan cukup efektif, meskipun terdapat beberapa kendala yang perlu dibenahi untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan.

SARAN

1. Perlu meningkatkan koordinasi antar bagian untuk memastikan pembagian beban kerja yang lebih profesional, serta memanfaatkan sarana pendukung seperti digitalisasi administrasi agar proses penyelesaian pelayanan dapat lebih cepat dan efisien.
2. Memperkuat ketelitian dalam pengelolaan data dengan cross check sebelum dokumen diproses lebih lanjut. Melakukan pelatihan berkala terkait dengan penggunaan perangkat administrasi dan komunikasi publik, sehingga pegawai dapat memberikan informasi yang jelas dan akurat, dan sesuai dengan prosedur kepada masyarakat.
3. Pegawai perlu menerapkan manajemen waktu yang lebih disiplin dengan cara membuat prioritas kerja harian dengan jadwal pelayanan yang fleksibel namun terukur. Koordinasi antarpegawai perlu ditingkatkan agar saat ada pegawai bertugas diluar kantor, pelayanan tetap berjalan tanpa penundaan.

REFERENSI

- Agama, Pendidikan, Islam Di, dan MAN Medan. 2022. Implementasi Metode Outdoor Learning dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Agama Islam di MAN 1 Medan. *Jurnal Penelitian, Pendidikan dan Pengajaran: JPPP* 3(2): 14753. doi:10.30596/jppp.v3i2.11758.
- Amelya, Triana. 2022. Pengaruh fasilitas kerja terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor kecamatan rancuh kabupaten ciamis. : 498599.
- Aneta, Y., Prahara, S., Aneta, A., & Ahmad, J. (2023). Optimalisasi Transformasi Birokrasi Desa : Gorontalo , Indonesia." *The Journal Of Indonesian Association For Public Administration* 6(3): 211–36.
- Arfa, Karina Arfany. 2019. "Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Kota Biak." 14(2): 1–23.
- Arista, Sofia. 2023. Pengaruh Koordinasi Kerja dan Deskripsi Pekerjaan terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di PT. Pelindo Multi Terminal. *Journal Economic Management and Business* 2(1): 20516.
- Sumual, Maervilli. 2016. Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Kecamatan Sario Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Society* 3(20): 116.
- Tengah, Hulu Sungai. 2022. [Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB](http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB) ISSN : 2723-0937." 5(1): 327–45.
- Tewal, Bernhard. 2023. "Pengaruh Keahlian Kerja, Pengembangan Karir dan Self-efficacy terhadap Efektivitas Kerja Perawat pada RSUD Bolaang Mongondow Selatan." *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 11(4): 73547. doi:10.35794/emba.v11i4.51809.
- Tumewu, Develery. 2021. Efektivitas Pengelolaan Terminal Angkutan Umum Tipe B Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Governance* 1(2): 111.
- Utami, Pri. 2023. Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik* 6(2): 19. doi:10.54783/japp.v6i2.726.

- Yanti, Aneta. 2018. Pengaruh Penempatan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Perencanaan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Provinsi Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 1(1): 1927.
- Yuniningsih, Tri. 2024. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E- Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang. *E-Jurnal Undip* 19(5): 123.
- Zahra, Dona. 2023. Efektivitas Kinerja Pegawai pada Sekretariat Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Padang Lawas Utara Provinsi Sumatera Utara. 6: 27187.
- Zuchri, Abdussamad. 2016. Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. *XX(02)*: 5154.