

Efektivitas Pelayanan Administrasi di Sekretariat Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam

Yesica Natalia Sinaga^{1*}, Ilham Yuri Nanda², Tety Indrianty³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Jl. Raya Dompak, Dompak, Kec. Bukit Bestari, Kota Tanjung Pinang, Kepulauan Riau
Yesicanatalia186@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of administrative services at the Secretariat of the Batam City Environmental Agency and to identify the factors that support and hinder their implementation. A descriptive qualitative method was used, with data collected through observation, in-depth interviews, documentation, and triangulation. Informants were selected using purposive sampling, involving the Head of the General and Personnel Subdivision and the Archivist of the Secretariat of the Batam City Environmental Agency. The research results indicate that administrative services at the Secretariat of the Batam City Environmental Agency have been operating effectively, as evidenced by the clear division of duties based on Batam Mayor Regulation No. 43 of 2024, the use of digital-based administrative systems such as the SRIKANDI, e-Kinerja, and SIPD applications, and employee performance evaluation results that generally fall into the "good" category. However, the effectiveness of these services is still hampered by a shortage of staff in several subdivisions, a heavy administrative workload, the need to improve digital competencies, and disruptions to information technology infrastructure. This study recommends meeting human resource needs in line with the workload, continuously developing employee competencies, and strengthening information technology infrastructure to support a more optimal electronic-based administrative system.

Keywords: Effectiveness, Administrative Services, Department of the Environment, Digitalization, Human Resources

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi di Sekretariat Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan triangulasi. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, melibatkan Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian serta Arsiparis Sekretariat Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Sekretariat Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam telah berjalan secara efektif, yang tercermin dari kejelasan pembagian tugas berdasarkan Peraturan Wali Kota Batam Nomor 43 Tahun 2024, penggunaan sistem administrasi berbasis digital seperti aplikasi SRIKANDI, e-Kinerja, dan SIPD, serta hasil penilaian kinerja pegawai yang umumnya berada dalam kategori baik. Namun demikian, efektivitas pelayanan masih terhambat oleh keterbatasan jumlah pegawai di beberapa subbagian, tingginya beban kerja administrasi, kebutuhan peningkatan kompetensi digital, serta gangguan pada infrastruktur teknologi informasi. Penelitian ini merekomendasikan pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia sesuai beban kerja, pengembangan kompetensi pegawai secara berkelanjutan, serta penguatan infrastruktur teknologi informasi guna mendukung sistem administrasi berbasis elektronik yang lebih optimal.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Administrasi, Dinas Lingkungan Hidup, Digitalisasi, Sumber Daya Manusia

Copyright (c) 2026 Yesica Natalia Sinaga, Ilham Yuri Nanda, Tety Indrianty

✉ Corresponding author: Yesica Natalia Sinaga

Email Address: Yesicanatalia186@gmail.com (Jl. Raya Dompak, Kota Tanjung Pinang, Kepulauan Riau)

Received 13 June 2026, Accepted 29 June 2026, Published 14 July 2026

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi adalah salah satu elemen krusial dalam pelaksanaan pemerintahan yang berperan dalam mendukung semua aktivitas organisasi. Di dalam organisasi sektor publik, pelayanan administrasi tidak hanya mencakup kegiatan surat-menyurat, pengarsipan, administrasi kepegawaian, dan pengelolaan keuangan, tetapi juga berkontribusi dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif,

efisien, transparan, dan akuntabel. Kualitas layanan administrasi yang baik akan memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas lembaga, pengambilan keputusan, dan pencapaian sasaran instansi pemerintah. Sebagai akibatnya, peningkatan efektivitas layanan administrasi menjadi salah satu faktor kunci dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia (Supawanhar, Askani, 2024)

Perkembangan administrasi publik modern lewat pendekatan New Public Management (NPM) telah mengubah paradigma dalam pengelolaan organisasi sektor publik. Pendekatan ini menekankan signifikansi efektivitas, efisiensi, profesionalisme, serta fokus pada hasil dalam pelaksanaan layanan publik. Instansi pemerintah diharuskan untuk mampu memaksimalkan sumber daya yang ada untuk memberikan layanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Dalam pandangan ini, efektivitas pelayanan administrasi diukur tidak hanya dari tingkat penyelesaian tugas, tetapi juga dari kemampuan organisasi dalam meraih tujuan, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, serta memberikan kepuasan kepada pengguna layanan (Herianto, 2024)

Perkembangan pesat transformasi digital dalam beberapa tahun terakhir telah mengakibatkan perubahan besar pada sistem administrasi pemerintahan. Pemerintah Indonesia melalui implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terus mendorong penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan pengelolaan pemerintahan. Pelaksanaan SPBE bertujuan untuk menghasilkan birokrasi yang lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel dengan mengintegrasikan sistem informasi serta mendigitalkan proses administrasi (Patul & Padilah, 2025)

Penggunaan teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan telah melahirkan berbagai inovasi layanan elektronik, seperti sistem surat elektronik, pengarsipan digital, aplikasi pegawai, serta sistem informasi pemerintah daerah. Penggunaan teknologi itu diharapkan dapat meningkatkan efektivitas layanan melalui percepatan proses administrasi, peningkatan ketepatan data, kemudahan akses informasi, dan efisiensi dalam penggunaan sumber daya. Meskipun demikian, penerapan digitalisasi dalam administrasi pemerintahan tetap menghadapi sejumlah tantangan, seperti kurangnya kompetensi staf, kesiapan lembaga, mutu infrastruktur teknologi, serta kemampuan karyawan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan sistem kerja (Siti Aulia Rachmini, Dian Megah Sari, 2023)

Efektivitas layanan administrasi dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk kompetensi SDM, kepemimpinan, penggunaan teknologi informasi, infrastruktur, budaya organisasi, dan koordinasi antarunit kerja. Studi oleh Holifah (2024) mengindikasikan bahwa penggunaan teknologi e-government dapat memperbaiki kualitas pelayanan administrasi jika didukung oleh sumber daya manusia yang terampil serta infrastruktur yang cukup. Selain itu, studi oleh (Gultom & Salsabila, 2024) juga mengungkapkan bahwa implementasi e-government dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi publik jika didukung oleh pengelolaan organisasi yang baik..

Sebagai salah satu organisasi perangkat daerah, Sekretariat Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam memainkan peran penting dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi dengan mengadakan pelayanan administrasi. Sekretariat memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan administrasi umum, pengelolaan kepegawaian, pengarsipan, perencanaan, pengelolaan keuangan, serta

administrasi surat-surat. Keberhasilan pelaksanaan program serta kegiatan Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam sangat tergantung pada kualitas dan efisiensi pelayanan administrasi yang dilakukan oleh sekretariat.

Dari hasil observasi awal yang dilakukan di Sekretariat Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam, terungkap bahwa pelaksanaan layanan administrasi secara umum telah berlangsung sesuai dengan ketentuan yang ada. Akan tetapi, masih ada beberapa kondisi yang mungkin berpengaruh pada efektivitas pelayanan administrasi, seperti bertambahnya beban kerja administrasi, perlunya penguatan sumber daya manusia, penyesuaian terhadap sistem administrasi digital, serta pentingnya peningkatan koordinasi dan dukungan infrastruktur. Situasi tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas pelayanan administrasi tetap menjadi masalah yang perlu diperhatikan dalam usaha meningkatkan kinerja organisasi.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan dalam pelayanan administrasi pemerintah dipengaruhi oleh mutu sistem informasi, mutu layanan, kepuasan pengguna, serta kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan. Studi Rizka (2024) mengungkapkan bahwa efektivitas sistem persuratan elektronik dipengaruhi oleh mutu sistem, mutu informasi, dan mutu layanan yang disediakan untuk pengguna.

Walaupun banyak penelitian telah dilakukan mengenai efektivitas pelayanan publik, studi yang secara spesifik meneliti efektivitas pelayanan administrasi internal di organisasi perangkat daerah, terutama di Sekretariat Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam, masih tergolong sedikit. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menekankan pada layanan publik yang langsung diberikan kepada masyarakat, sementara studi tentang layanan administrasi internal organisasi pemerintah masih terbatas.

Berdasarkan penjelasan tersebut, studi ini bertujuan menganalisis efektivitas layanan administrasi di Sekretariat Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam dan mengidentifikasi elemen-elemen yang mendukung serta menghambat pelaksanaan layanan administrasi. Temuan dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu administrasi publik, terutama dalam studi tentang efektivitas layanan administrasi pemerintah, serta dapat menjadi alat evaluasi dan saran bagi Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di lingkup organisasinya.

METODE

Studi ini menerapkan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuan penelitian ini adalah untuk memahami dan menganalisis secara mendalam efektivitas pelayanan administrasi di Sekretariat Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam berdasarkan kondisi yang terjadi secara alami. Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk mengkaji kondisi objek secara alami. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama, data dikumpulkan melalui teknik triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitiannya lebih menekankan pada

makna ketimbang generalisasi. Penelitian ini dilakukan di Sekretariat Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau, dengan menekankan pada efektivitas pelayanan administrasi, faktor-faktor pendukung, dan faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di lingkungan sekretariat (Sugiono, 2013).

Penentuan informan dalam penelitian ini menerapkan teknik purposive sampling, yaitu metode seleksi informan berdasarkan kriteria tertentu, sehingga diperoleh informan yang dianggap memiliki pemahaman dan terlibat langsung dalam pelaksanaan layanan administrasi. Informan dalam penelitian meliputi Kepala Subbagian Umum serta Kepegawaian dan Arsiparis di Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup (Sugiono, 2013).

Metode pengumpulan data dalam studi ini dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan triangulasi. Pengamatan dilaksanakan dengan cara menyaksikan langsung proses penyelenggaraan administrasi yang terjadi di Sekretariat Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam. Wawancara mendalam dilakukan terhadap narasumber penelitian untuk mendapatkan informasi yang menyeluruh tentang efektivitas pelayanan administrasi, tantangan yang dihadapi, serta usaha perbaikan pelayanan administrasi. Dokumentasi dilaksanakan dengan mengumpulkan beragam dokumen penunjang, seperti struktur organisasi, prosedur operasional standar (SOP), arsip administrasi, laporan kegiatan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian. Di samping itu, peneliti juga memanfaatkan teknik triangulasi untuk mendapatkan data yang lebih sah dengan mengintegrasikan berbagai sumber dan metode pengumpulan data (Sugiono, 2013).

HASIL DAN DISKUSI

Gambaran Umum Pelayanan Administrasi di Sekretariat Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam

Sekretariat Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Batam adalah bagian yang mendukung dengan peran signifikan dalam memberikan layanan administrasi untuk semua sektor di dalam DLH. Sesuai dengan Peraturan Wali Kota Batam Nomor 43 Tahun 2024, Sekretariat bertanggung jawab untuk mengatur pengelolaan administrasi umum, pegawai, perencanaan program, finansial, aset, kearsipan, dan pelaporan kinerja organisasi. Dengan tugas tersebut, Sekretariat berfungsi sebagai pusat pengelolaan administrasi yang mendukung kelancaran pelaksanaan program dan aktivitas di seluruh bidang Dinas Lingkungan Hidup. Hasil wawancara menunjukkan bahwa administrasi telah dilaksanakan sesuai dengan tugas utama dan fungsi masing-masing petugas. Arsiparis memegang tanggung jawab dalam pengaturan arsip, yang mencakup penerimaan surat, distribusi surat, pengelompokan dokumen, hingga penyimpanan arsip. Subbagian Perencanaan Program memiliki tanggung jawab untuk menyusun rencana kerja dan penganggaran program organisasi. Pembagian tugas ini mengindikasikan bahwa setiap karyawan telah memiliki peran yang tegas sesuai dengan bidang kerjanya. Meski begitu, pelaksanaan layanan administrasi masih menghadapi berbagai tantangan, terutama peningkatan volume pekerjaan administrasi serta kebutuhan untuk menyesuaikan dengan

sistem administrasi yang berbasis digital. Kondisi itu mengharuskan pegawai untuk dapat bekerja dengan lebih adaptif agar pelayanan administrasi tetap berlangsung secara efisien.

Sumber Daya Manusia dalam Mendukung Efektivitas Pelayanan Administrasi

Tabel 1. Data jumlah pegawai beserta jabatan

Jabatan	Jumlah
Eselon II (Kepala Dinas)	1
Eselon III (Kabid)	5
Eselon IV (Kasubag/Ka.UPTD, Ka. TU)	6
Pelaksana	122
Fungsional	35
Total	169

Sumber: Data e-Kinerja DLH Kota Batam, Tahun 2025

Kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi sangat mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi. Berdasarkan informasi kepegawaian, Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam memiliki 169 ASN, yang terdiri dari 63 PNS dan 106 PPPK. Susunan jabatan terdiri dari 1 Kepala Dinas, 5 Kepala Bidang, 6 pegawai struktural Eselon IV, 35 pegawai fungsional, dan 122 staf pelaksana. Dominasi karyawan pelaksana menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kerja diarahkan untuk mendukung pelaksanaan layanan administratif dan operasional organisasi. Namun, hasil wawancara mengindikasikan bahwa jumlah karyawan di beberapa unit kerja masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan organisasi. Arsiparis mengungkapkan bahwa jumlah surat yang perlu diproses harian cukup besar, sehingga diperlukan penambahan staf agar pengelolaan arsip dapat dilakukan dengan baik. Hal yang sama juga diungkapkan oleh pegawai Subbagian Perencanaan Program yang menyatakan bahwa unit kerjanya masih membutuhkan penambahan staf karena ada pegawai yang mengundurkan diri dan belum diisi. Penemuan tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas layanan administrasi tidak hanya bergantung pada adanya struktur organisasi yang jelas, tetapi juga dipengaruhi oleh jumlah pegawai yang memadai. Keterbatasan tenaga kerja mengakibatkan peningkatan beban kerja yang dapat memperlambat penyelesaian administrasi jika tidak diimbangi dengan distribusi tugas yang merata atau penambahan sumber daya manusia.

Kompetensi Pegawai dan Adaptasi terhadap Digitalisasi Administrasi

Tabel 2. Tingkat Pendidikan Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD	4
2	SMP	1
3	SMA	76
4	D3	4
5	D4	4
6	S1	71
7	S2	9
8	S3	0
		169

Sumber: Data e-Kinerja DLH Kota Batam, Tahun 2025

Kompetensi karyawan adalah faktor utama dalam menciptakan pelayanan administrasi yang efisien. Menurut data pendidikan, sebagian besar pegawai mempunyai tingkat pendidikan yang memadai, yaitu 71 orang berijazah Sarjana (S1) dan 9 orang Magister (S2), sementara sisanya adalah lulusan SMA, Diploma, SMP, dan SD. Komposisi itu mengindikasikan bahwa mayoritas karyawan memiliki pendidikan formal yang cukup dalam mendukung pelaksanaan tugas administratif. Walaupun demikian, temuan penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tidak hanya dipengaruhi oleh pendidikan formal, tetapi juga oleh kemampuan beradaptasi dengan kemajuan teknologi. Arsiparis menjelaskan bahwa pengelolaan arsip beralih dari metode konvensional ke sistem digital melalui aplikasi SRIKANDI. Perubahan itu mengharuskan karyawan selalu belajar mengenai sistem baru karena aplikasi mendapatkan pembaruan secara rutin yang memerlukan pelatihan dan bimbingan teknis yang berkelanjutan. Narasi dari tim perencanaan juga mengungkapkan bahwa kemampuan kolaborasi, komunikasi, serta niat untuk belajar merupakan keterampilan yang sangat penting dalam pelaksanaan administrasi. Di samping itu, perubahan aturan dan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik mengharuskan semua pegawai untuk terus meningkatkan kemampuan agar dapat mengikuti kemajuan teknologi administrasi pemerintahan. Sebagai hasilnya, kompetensi staf di Sekretariat DLH Kota Batam dapat dianggap memadai, namun masih membutuhkan peningkatan melalui pendidikan dan pelatihan yang terus menerus agar efektivitas pelayanan administrasi tetap terjaga.

Pelaksanaan Penilaian Kinerja Pegawai



Gambar 1. Data SKP pegawai
Sumber: Data SKP Pegawai DLH Kota Batam, Tahun 2025

Pelaksanaan evaluasi kinerja adalah salah satu cara untuk mengendalikan efektivitas layanan administrasi. Berdasarkan data rekapitulasi SKP, semua pegawai yang telah dievaluasi mendapatkan kategori "Baik". Dari jumlah 170 ASN, sebanyak 107 pegawai telah dievaluasi, dan semuanya mendapatkan nilai Baik, tanpa ada kategori Butuh Perbaikan, Kurang, atau Sangat Kurang. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelaksanaan tugas administrasi telah mencapai sasaran yang ditentukan organisasi. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa penilaian kinerja dilaksanakan setiap bulan melalui aplikasi e-Kinerja, di mana semua pegawai harus melaporkan hasil kerja sesuai dengan

target yang telah ditetapkan. Di samping itu, hasil kerja juga ditinjau secara langsung oleh atasan, sehingga jika ada kekurangan, karyawan diharuskan melakukan perbaikan sebelum pekerjaan dianggap selesai. Sistem ini menunjukkan adanya proses pemantauan dan penilaian yang berlangsung secara teratur. Walaupun hasil evaluasi menunjukkan kategori "Baik", keadaan tersebut belum sepenuhnya mencerminkan bahwa semua proses layanan administrasi telah berjalan tanpa masalah. Hasil wawancara menunjukkan adanya kendala seperti jumlah pegawai yang terbatas, masalah jaringan internet, server aplikasi yang sering bermasalah, serta tingginya beban pekerjaan administrasi. Oleh sebab itu, hasil penilaian kinerja harus seimbang dengan evaluasi terhadap elemen-elemen pendukung layanan administrasi.

Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Administrasi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat sejumlah faktor yang mendukung efisiensi pelayanan administrasi di Sekretariat DLH Kota Batam. Pertama, penetapan tugas dan peran pegawai telah merujuk pada Peraturan Wali Kota Batam Nomor 43 Tahun 2024 sehingga setiap pegawai memiliki kewajiban yang tegas. Kedua, penggunaan aplikasi digital seperti SRIKANDI, e-Kinerja, SIPD, dan aplikasi pemerintahan lainnya telah mempercepat proses administrasi. Ketiga, penilaian kinerja yang dilakukan secara rutin mendorong karyawan untuk beroperasi sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan. Sebaliknya, studi tersebut juga mengidentifikasi sejumlah faktor yang menghalangi efektivitas layanan administrasi.

Masalah utama mencakup terbatasnya jumlah petugas di beberapa subbagian, tingginya beban pekerjaan administratif, perubahan sistem digital yang memerlukan proses penyesuaian, serta gangguan pada server dan jaringan internet yang berdampak pada pemanfaatan aplikasi administrasi. Selain itu, komunikasi langsung dan aplikasi pesan singkat masih digunakan untuk koordinasi antarbidang karena penerapan aplikasi SRIKANDI belum sepenuhnya dilaksanakan di semua unit kerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Sekretariat DLH Kota Batam secara umum sudah berjalan dengan baik, tetapi masih memerlukan penguatan dalam hal sumber daya manusia, pengembangan kompetensi digital, peningkatan infrastruktur teknologi informasi, serta optimalisasi koordinasi antarunit kerja. Usaha tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan administrasi secara berkelanjutan agar dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi dengan lebih efektif.

KESIMPULAN

Studi ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan administrasi di Sekretariat Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghalangi pelaksanaannya. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa administrasi di Sekretariat Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam berfungsi dengan efektif, yang terlihat dari pelaksanaan tugas administrasi sesuai pembagian fungsi organisasi, penggunaan sistem administrasi berbasis digital, serta penilaian kinerja pegawai yang umumnya berada dalam kategori baik. Efektivitas pelayanan itu

didorong oleh kejelasan pembagian tanggung jawab, penggunaan teknologi informasi, serta pelaksanaan evaluasi kinerja secara rutin. Walaupun demikian, efektivitas pelayanan tetap dipengaruhi oleh sejumlah kendala, termasuk keterbatasan jumlah staf di beberapa unit kerja, tingginya beban administrasi, perlunya peningkatan keterampilan menghadapi digitalisasi, serta gangguan pada infrastruktur teknologi informasi. Oleh sebab itu, walaupun pelayanan administrasi telah membantu pelaksanaan tugas organisasi dengan baik, pengembangan kapasitas sumber daya manusia dan penguatan sistem pendukung tetap dibutuhkan agar efektivitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Berdasarkan kesimpulan itu, disarankan agar Sekretariat Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam terus meningkatkan mutu pelayanan administrasi melalui pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia sesuai dengan beban kerja, pengembangan kompetensi pegawai secara berkelanjutan, serta optimalisasi fasilitas dan infrastruktur teknologi informasi untuk mendukung sistem administrasi berbasis elektronik. Penelitian ini memiliki batasan karena hanya mengandalkan pendekatan kualitatif dengan jumlah informan yang terbatas pada beberapa pejabat dan staf yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi, sehingga hasil penelitian ini belum dapat diterapkan secara umum pada seluruh organisasi perangkat daerah. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan melibatkan informan yang lebih bervariasi, menerapkan pendekatan kuantitatif atau mixed methods, serta membandingkan efektivitas layanan administrasi di berbagai instansi pemerintah agar didapatkan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas layanan administrasi di sektor publik.

REFERENSI

- Abdullah, Z. (2024). Efektivitas Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Kelurahan Talang Semut Kecamatan Bukit Kecil Kota Palembang. *Jurnal Administrative Reform*, 12(2), 1–15.
- Andi Aditya Putra, Andi Rusdi Untung, I. M. (2023). Efektivitas pelayanan publik pada kantor sekretariat daerah kabupaten wajo. *Gemilang: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 3(1), 132–144. <https://jurnal-stiepari.ac.id/index.php/gemilang/article/view/314/331>
- Gultom, D. N., & Salsabila, E. K. L. (2024). Analisis Efisiensi Dan Efektivitas E-Government. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 128–136. <https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16516>
- Herianto, Juharni, Z. M. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar. *PBUP*, 2(2), 104–108. <https://doi.org/10.35965/pja.v2i2.5148>
- Holifah, Damanhuri, R. J. (2024). Efektivitas Aplikasi Religius , Adaptable , Great , Educate , Modern (RAGEM) Sebagai Bentuk Pelayanan Publik Dalam Konteks E - Government. *Administrasi Publik*, 9(1), 1–12. <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public-inspiration/article/view/9259>

- Khaerullah, Hafiz Elfiansya Parawu, N. T. (2023). Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Barang dan Kekayaan Daerah di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah. 4(April). <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/11381>
- Marliani, L., & Si, M. (2018). Definisi Administrasi dalam Berbagai Sudut Pandang. 150, 17–21.
- Patul, E. E. S. H., & Padilah. (2025). Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik : Tinjauan Yuridis Terhadap SPBE Di Indonesia. *Ethos and Pragmatic Law Review*, 1(1), 1–19.
- Rizka Andriyati, Agung Kuswantoro, W. S. R. (2024). Analisis Efektivitas “Sisumaker” Sebagai Media Surat Menyurat Elektronik. *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, 21(2), 114–130. https://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi/article/view/76336/pdf_1
- Sellang, K. (2016). Administrasi dan Pelayanan Publik. https://www.researchgate.net/publication/331341122_ADMINISTRASI_DAN_PELAYANAN_PUBLIK_Antara_Teori_dan_Aplikasi
- Siti Aulia Rachmini, Dian Megah Sari, F. W. (2023). Analisis Transformasi Digital Pelayanan Publik Menggunakan Metode Gartner Analytic Asceendency (Studi Kasus Pelayanan Perizinan Kabupaten Majene). *Jurnal Politeknik Caltex Riau*, 9(2), 111–121.
- Sugiono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.
- Supawanhar, Askani, R. H. (2024). Kualitas Pelayanan Sektor Publik dengan Pendekatan Perspektif New Publik Managemant (NPM). *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)*, 1(3), 502–510. <https://journal.ppmi.web.id/index.php/jogapa/article/view/1014>
- Darmanto. 2018. Pengantar Ilmu Administrasi. Universitas Medan Area, 1–41. <http://adminpublik.uma.ac.id/2020/09/18/pengertian-administrasi-publik/>
- Agus Dwiyanto. 2008 “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik” Gajah Mada University Press. Yogyakarta.