

Efektivitas Kinerja Pegawai pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa

Jurnal Administrativus Vol 2 No 1, E-ISSN 3026-3018

© Tahun IAN FIS UNIMA. All right reserved ISSN

Kelvin C. Mamentu¹, Fitri Mamonto², Margareth Rantung³

¹²³ Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Indonesia

INFO ARTIKEL

Key word:

Central statistics agency of minahasadistrict, Employee Performance, Effectiveness

Accepted: 27 Januari 2024

Revised : 30 Januari 2024

Published: 31 Januari 2024

ABSTRACT

This research aims to find out and describe how the effectiveness of employee performance at the Minahasa Regency Statistics Agency. This research uses a qualitative approach method, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. By using indicators, namely, Work Quality, Timeliness, and Initiative. The results showed: For the effectiveness of work quality, employee performance at the Minahasa Regency Statistics Agency is not yet effective, employees in carrying out their work still lack understanding of the new methods provided, workload or overlapping work, and employees who are less concerned with the situation. For the effectiveness of timeliness, employee performance at the Central Bureau of Statistics of Minahasa Regency is not yet effective, employees who in their work do not understand how to use applications and work systems, obstacles in this case such as rain and network factors and infrastructure facilities are still lacking. For the effectiveness of initiative, the performance of employees at the Central Bureau of Statistics of Minahasa Regency is not yet effective, employees only want to do work that is only unwilling to take the initiative to do other work, and do not realize when there are mistakes in their work.

INTISARI

Kata kunci:

Badan Pusat Statistik, Kinerja Pegawai, efektivitas

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana efektivitas kinerja pegawai pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan menggunakan indikator yaitu, Kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, dan Inisiatif. Hasil penelitian menunjukkan: Untuk efektivitas kualitas kerja, kinerja pegawai di Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa belum efektif, pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya masih kurang memahami metode baru yang diberikan, beban kerja atau pekerjaan yang tumpang tindih, dan pegawai yang kurang peduli dengan keadaan. Untuk efektivitas ketepatan waktu, kinerja pegawai pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa belum efektif, pegawai yang dalam pekerjaannya kurang memahami cara penggunaan aplikasi dan sistem kerja, hambatan dalam hal ini seperti faktor hujan dan jaringan serta sarana prasarana yang masih kurang. Untuk efektivitas inisiatif, kinerja pegawai pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa belum efektif, pegawai hanya mau mengerjakan pekerjaan yang itu-itu saja tidak mau berinisiatif untuk mengerjakan pekerjaan yang lain, dan tidak menyadari ketika ada kesalahan dalam pekerjaannya. mendukung masyarakat untuk mengakses semua pelayanan yang tersedia.

I. PENDAHULUAN

Menurut A.W. Widjaja dalam bukunya Administrasi Kepegawaian, Rajawali, Jakarta, 2006. P. 133 berpendapat bahwa : “Pegawai merupakan tenaga kerja manusia, jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam badan usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi)” [1]

Pegawai adalah pekerjaan yang diperlukan manusia secara fisik dan mendalam (mental dan pikiran), dengan cara ini merupakan salah satu modal dasar dalam upaya membantu untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Baik entitas swasta maupun publik, karyawan sebuah organisasi adalah sumber modal utamanya. Dikatakan bahwa pegawai adalah modal utama dalam sebuah organisasi karena apakah organisasi tersebut berhasil mencapai tujuannya bergantung pada pekerja yang memimpin dalam melakukan tugas-tugas dalam organisasi.

Kapasitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan berhasil dalam suatu tugas yang dilakukan oleh manusia disebut efektivitas kinerja. Pada intinya, efektivitas kerja dimaksudkan untuk mengukur hasil kerja yang dilakukan sesuai dengan rencana, kebijakan, atau dengan kata lain untuk mencapai tujuan. Jika efektif, maka pekerjaan itu berhasil. Oleh karena itu, efektivitas kerja pada setiap organisasi pemerintah dan non pemerintah akan berbeda berdasarkan sifat organisasinya.

Dalam hal ini terkait juga dengan gaya kepemimpinan dari pegawai, Kualitas kepemimpinan seseorang menentukan kuattidaknya, berhasil tidaknya serta mampu atau tidak seorang pemimpin mempengaruhi individu-individu yang ada dalam organisasi yang dipimpinnya. Seorang pemimpin melaksanakan tugas dan aktivitas yang menjadi tanggungjawabnya sesuai dengan arah dan tujuan yang sudah ditetapkan. Berdasarkan arah dan tujuan tersebut seorang pemimpin mengambil keputusan, sehingga tidak berlebihan bila dikatakan bahwa kehadiran seorang pemimpin dalam organisasi menjadi keharusan, karena pemimpin memiliki tugas dan fungsi yang sangat menentukan keberhasilan organisasi, mulai dari penentuan visi, misi bahkan strategi dalam mencapai tujuan.[2]

Handoko (2006) menyatakan “Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang paling tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan” dapat dikatakan bahwa efektivitas adalah suatu kesesuaian tujuan dan hasil yang dicapai. [3] Efektivitas menggarisbawahi bagaimana hasil yang ideal dapat dicapai sesuai dengan pengaturan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian, makna Efektivitas secara keseluruhan menunjukkan seberapa jauh tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya telah tercapai (Rahadhitya dan Darsono, 2015).[4]

Tingkat persaingan yang tidak dapat disangkal untuk mendapatkan SDM, baik dalam bisnis maupun dalam organisasi, telah membuat organisasi dihadapkan pada kesulitan untuk tetap bertahan. Hasil dari sebuah organisasi atau asosiasi dipengaruhi oleh pelaksanaan kinerja atau pekerjaan yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan kewajiban yang diberikan oleh organisasi atau asosiasi.[5]

Adapun alat ukur efektivitas kinerja menurut Steers (1980) meliputi unsur kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja pegawai serta kepuasan kerja pegawai. Kemampuan menyesuaikan diri, merupakan kemampuan manusia yang terbatas dalam segala hal sehingga keterbatasannya menyebabkan manusia tidak dapat mencapai pemenuhan kebutuhannya tanpa melalui kerja sama dengan orang lain. Hal ini mengatakan bahwa kunci keberhasilan organisasi yaitu kerja sama dalam pencapaian tujuan. [6]

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia efektif berarti ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya), atau dapat membawa hasil.[7] Sementara efektivitas memiliki pengertian keefektifan, yang artinya keadaan berpengaruh, hal berkesan, atau keberhasilan. Pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai baik atau buruk tergantung dari penyelesaian akhir pekerjaan, cara pelaksanaannya, dan biaya yang dikeluarkan untuk pelaksanaan pekerjaan karyawan. Efektivitas kerja karyawan adalah penyelesaian pekerjaan tepat waktu sesuai dengan apa yang telah ditentukan. Kunci keberhasilan suatu organisasi adalah efektivitas kerja dalam pencapaian organisasi yang sangat menentukan dalam pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Ratminto dan Atik efektivitas didasari atas tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan perencanaan yang telah ada, namun masih ada saja publik yang kurang merespon akan hal ini karena tidak diharapkan oleh publik, yakni dari segi biaya yang tidak transparan yang memungkinkan terjadinya pungli di instansi tersebut, apabila terdapat biaya dalam segi aktual maka perlu adanya kepastian biaya pelayanan,

yakni kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan [8] Mathis (2012: 378) berpendapat bahwa kinerja karyawan apa yang dilakukan karyawan atau tidak dilakukan karyawan. Menurut Mangkunegara (2013: 67) Pengertian kinerja adalah berasal dari kata job performance atau actual performance, yakni prestasi kerja atau kinerja sesungguhnya

dari seorang pegawai. Di dalam suatu instansi seringkali menghasilkan kinerja kerja yang berbeda-beda setiap individu pegawai. Adanya perbedaan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya seperti motivasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja.[9]

Kinerja merupakan suatu prestasi atau tingkat keberhasilan yang dicapai oleh individu atau suatu organisasi dalam melaksanakan pekerjaan pada suatu periode tertentu. Perkembangan zaman yang semakin pesat menjadi tantangan bagi sumber daya manusia untuk aktif dalam meningkatkan kinerja, kemampuan dan kualitasnya agar mampu menghadapi perkembangan tersebut. Tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena upaya pegawai yang terdapat dalam organisasi. Peningkatan kinerja tidak dapat terwujud apabila tidak ada pengelolaan atau manajemen yang baik, yang dapat mendorong upaya-upaya institusi untuk meningkatkan kinerja. Manajemen kinerja merupakan suatu siklus yang harus dibangun secara berkelanjutan dan diharapkan dapat meningkatkan kinerja baik pegawai maupun organisasi secara keseluruhan. Peningkatan kinerja dapat diukur/dinilai dengan adanya sistem pengukuran kinerja [10]

Undang-Undang NO. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara memberikan pengertian bahwa Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah sebutan bagi pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.[11] Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian, disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dengan memperhatikan Undang-Undang tersebut, ASN memiliki kewajiban, khususnya untuk menjalankan strategi terbuka yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan pengaturan peraturan dan pedoman, serta memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas.

Dalam hal ini memang dibutuhkan Manajemen Pelayanan yang tepat, dimana Manajemen Pelayanan dilakukan untuk mengatur, menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan. [12]

Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang terus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah.[13]

Di Setiap lembaga atau organisasi yang berpartisipasi dalam bidang apapun pada umumnya membutuhkan pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai untuk diselesaikan dengan baik, sehingga organisasi tersebut pada umumnya berusaha semaksimal mungkin agar dapat membangun kelangsungan kerja para pekerjanya. Pegawai di Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasadituntut untuk lebih meningkatkan kualitas kerjanya karena pekerjaan BPS cenderung sering dilakukan dan harus segera diselesaikan. Oleh karena itu, pegawai BPS harus dapat memaksimalkan efisiensi kerja mereka.

Berdasarkan hasil penelitian kinerja pegawai di Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasamempunyai permasalahan yaitu: Pertama, Terbatasnya Pegawai yang belum menguasai tugasnya secara profesional dan tidak kompeten menguasai bidangnya, serta tidak terampil dalam bidang yang telah ditentukan. Kedua, Ketepatan waktu rilis yang belum optimal, berkaitan erat dengan proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis hasil statistik yang terkendala karena adanya tumpang tindih pelaksanaan survey baik dari sisi waktu maupun cakupan. Ketiga, Kurangnya inisiatif pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya dengan tidak melakukan tindakan yang baru atau tindakan yang berbeda tanpa harus diberi tahu oleh pimpinan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam pekerjaan teknis maupun administrasi. Mengkaji penelitian ini “Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa”

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif ini didasarkan pada data yang diperoleh secara langsung dari responden, baik secara lisan maupun tertulis.

Penelitian ini difokuskan pada Efektivitas Kinerja Pegawai dengan sub focus : 1) Kualitas kerja atau Quality Of Work, yaitu melihat berhasil atau tidaknya suatu organisasi yang memperhatikan kemampuan atau kualitas pegawai dalam melaksanakan tugasnya,[14] pada kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa. 2) Ketepatan Waktu atau

Promptness, yaitu menyelesaikan tugas-tugas masing-masing pegawai yang diemban dalam waktu yang telah ditentukan dengan efektivitas dan efisiensi pekerjaan yang dicapai ,pada Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa 3) Inisiatif yaitu melihat keinginan atau dorongan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, tanpa disuruh pimpinan apabila adanya inisiatif dari pegawai, pada kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja didefinisikan oleh Mangkunegara(2011) sebagai tingkat sejauh mana seorang pegawai melaksanakan tugasnya. Cara pegawai di BPS Kabupaten Minahasa dalam melaksanakan tugasnya menunjukkan hal tersebut. Proses atau kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara yang memuaskan dapat menunjukkan kualitas kerja.[15]

Temuan peneliti menunjukkan bahwa kualitas kerja pegawai pada BPS Kab. Minahasa belum bisa dikatakan efektif atau belum cukup baik karena masih ada pegawai yang dalam melaksanakan pekerjaannya kurang memahami akan metode baru yang diberikan kepada mereka.

Sutrisno (2012:18) mengemukakan pengukuran kualitas kerja diarahkan pada enam aspek yang salah satunya yaitu pengetahuan pekerjaan yang merupakan tingkat pengetahuan terkait dengan tugas pekerjaan yang akan berpengaruh langsung terhadap kuantitas dan kualitas dari hasil kerja[16]

Selain dari hal tersebut dalam proses pekerjaannya adanya beban kerja atau tumpang tindih karena pekerjaan yang sebelumnya belum selesai sudah ada lagi pekerjaan baru yang diberikan kepada pegawai seperti pekerjaan Survei Ekonomi Nasional (SUSSENAS) belum sepenuhnya selesai sudah ada lagi Sensus Penduduk Long Form (SPLF) yang menyebabkan terjadinya tumpang tindih pekerjaan pegawai yang berdampak pada kualitas kerja. Kualitas kerja pegawai Di BPS Kab. Minahasa mempunyai kendala dalam pekerjaannya masih ada pegawai yang kurang peduli atau pasrah dengan keadaan dan tidak mau mengembangkan dirinya dalam melaksanakan pekerjaannya untuk menghasilkan hasil kerja lebih baik. Dan tentunya pegawai pada BPS Kab. Minahasa juga dalam meningkatkan kualitas kerja agar lebih baik selalu mengadakan pelatihan dan briefing sebelum melakukan pekerjaan tersebut.

2. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam hal ini terkait dengan pelaksanaan pekerjaannya dapat diselesaikan dengan periode waktu yang telah ditetapkan. Faktor pendukung dan Faktor penghambat efektivitas kerja, Ketepatan waktu yang ditunjukkan atas pencapaian kerja pegawai pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa telah teraktualisasikan dengan efektif. Wujud ketepatan waktu pegawai yaitu menyelesaikan pekerjaan dengan memanfaatkan jam kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat[17]

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketepatan waktu, penyelesaian pekerjaan belum efektif. masih ada beberapa pegawai yang dalam pekerjaannya belum memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi dan sistem kerjanya. Hal tersebut menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam proses pekerjaan yang telah diberikan. Untuk mengatasi masalah tersebut, BPS melakukan pelatihan atau pembekalan mengenai cara yang paling mahir dalam menggunakan aplikasi dan seperti apa kerangka kerja untuk perwakilan

sehingga perwakilan dapat mengetahui apa yang akan mereka kerjakan melalui aplikasi dan bekerja di lapangan sehingga cenderung selesai sesuai dengan waktu yang diberikan..

Kendala dari ketepatan waktu pada pegawai di Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa yaitu pada faktor alam seperti Hujan dan kendala dalam jaringan yang menyebabkan error pada sistem. Sarana dan prasarana belum cukup memadai (seperti komputer dan Laptop) sebagaimana seharusnya setiap pegawai

harus mempunyai komputer atau laptop yang disediakan oleh kantor serta gedung yang ada di BPS Kab. Minahasa belum cukup memadai sehingga menjadikan salah satu hambatan atau kendala dalam proses pelaksanaan pekerjaan..

3. Inisiatif

Inisiatif adalah kemampuan untuk memutuskan dan melakukan suatu yang benar tanpa harus diberitahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada disekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit. Ketika seorang inisiator menemukan kesempatan dalam kesulitannya, kesempatan itu segera diambil dan dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk

sebuah masalah yang sedang dihadapinya.[18] Agar karyawan atau bawahan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab tanpa bergantung pada atasannya, maka membutuhkan inisiatif atau kesadaran diri untuk melakukannya. Dengan demikian, inisiatif karyawan memiliki dampak yang signifikan terhadap efisiensi kerja suatu organisasi.[19]

Dalam penelitian ini dilihat dari indikator Inisiatif, Kinerja pegawai pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa belum bisa dikatakan efektif. Karena pegawai pada BPS Kab. Minahasa hanya sekedar mengerjakan pekerjaan yang diembannya dengan tidak mau berinisiatif dan berinovasi melakukan pekerjaan yang lainnya. Ketika disuruh melaksanakan pekerjaan selain yang mereka kerjakan hanya ada beberapa yang mengerjakan karena paham akan pekerjaan tersebut sedangkan beberapa pegawai lainnya tidak paham akan pekerjaan tersebut. Di BPS itu ada dua macam pekerjaan yang utama, yaitu pekerjaan dalam bentuk teknis dan administrasi. Hal ini tentunya menjadi salah satu alasan mengapa pegawai tidak sepenuhnya mau mengerjakan pekerjaan yang selain dari yang mereka emban, seperti dalam bidang administrasi tidak bisa mengerjakan apa yang dikerjakan dalam bidang teknis begitupun sebaliknya. Pegawai di BPS Kab. Minahasa dalam konteks terampil dalam pekerjaannya sudah bisa dibidang terampil kecuali ada beberapa pegawai yang sudah tua atau bisa dibidang pegawai yang sudah senior yang agak kurang dalam pemahaman teknologi yang sekarang ada di BPS. Dalam pekerjaan di BPS juga pegawai masih ada yang belum menyadari ketika adanya kesalahan dalam pekerjaan yang telah dikerjakan sebelum pekerjaannya dikoreksi oleh yang memeriksanya

VI. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai Pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa Belum efektif, karena:

1. Kualitas Kerja Pegawai pada BPS Kab. Minahasa belum efektif. Dilihat dari Pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya masih kurang memahami akan metode baru yang diberikan, serta beban kerja pekerjaan, dan pegawai yang kurang peduli dengan keadaan.
2. Ketepatan Waktu Pegawai pada BPS Kab. Minahasa belum efektif. Dilihat dari Pegawai yang dalam pekerjaannya belum memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi dan sistem kerjanya, serta mempunyai kendalaseperti faktor hujan dan jaringan, juga sarana prasarana masih kurang.
3. Inisiatif Pegawai pada BPS Kab. Minahasa belum efektif. Dilihat dari Pegawai hanya mau mengerjakan pekerjaan yang hanya dengan tidak mau berinisiatif melakukan pekerjaan yang lainnya, serta belum menyadari ketika adanya kesalahan dalam pekerjaannya.

DAFTAR PUSTAKA

[1] L. Belakang and M. Basri,

“ANALISIS PERANAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DALAM PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI,” vol. 6, no. 1, pp. 13–14, 2020.

[2] J. E. H. Mokat, “Kepemimpinan, Pengambilan Keputusan dan Diskresi,” vol. 1, no. 1, pp. 10–16, 2019.

[3] N. Helmaniyah *et al.*, “EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KEPOLISIAN SEKTOR MATRAMAN (STUDI KINERJA STAF BIDANG MANAJEMEN SARANA DAN PRASARANA) ”, vol. 2021, 2021.

- [4] I. Erawati, M. Darwis, and M. Nasrullah, "Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa," *J. Off.*, vol. 3, no. 1, p. 13, 2017, doi: 10.26858/jo.v3i1.3450.
- [5] S. Masyita, "Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Untuk Pembuatan E-Ktp Pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros," *J. Imiah BONGAYA (Manajemen Akuntansi)*, vol. ISSN : 190, no. Xix, pp. 236–249, 2019.
- [6] M. Akmaliyah, "Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Penggunaan Sistem Kearsipan Berbasis Elektronik Dikantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Makassar," *J. Chem.Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2013.
- [7] Eni, "Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga," *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., no. Mi, pp. 5–24, 1967.
- [8] M. Rantung, "Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa," *J. Ilm. Mandala Educ.*, vol. 8, no. 2, pp. 1786–1794, 2022, doi: 10.58258/jime.v8i2.3048.
- [9] D. Yoga, A. Yulianto, A. Indriyani, R. Setiadi, and N. Khojin, "Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pusat Statistik (BPS) Brebes," *J. Econ. Manag.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–13, 2019.
- [10] F. H. M. Britny Mangundap a, Jeane E. Langkai, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara," vol. 4, no. 1, pp. 1–11, 2022.
- [11] Presiden RI, "UU RI No.5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara," *Bpk.Go.Id*, pp. 1–104, 2014, [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38580/uu-no-5-tahun-2014>
- [12] M. W. L. H, Zaenal, "Manajemen Pelayanan Public." CV PUSTAKASETIA, Bandung, 2015.
- [13] N. Djafri, *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Gorontalo: Ideas Publishing, 2018.
- [14] B. A. B. Ii and T. Pustaka, "kinerja pegawai," *Kinerja pegawai*, pp. 26–50, 2009.
- [15] NurAssyifa et all, "Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Kementerian Energi Sumber Daya Mineral (Studi Kasus Direktorat Jendral Minyak Dan Gas Bumi)," *J.Public Policy Manag. Rev.*, vol. 4, no. 2, p. 3, 2015.
- [16] I. Amiruddin, "Pengaruh Disiplin Kerja, Keselamatan Kesehatan Kerja dan Efikasi Diri Terhadap Kinerja Pegawai (Studi kasus pada Suku Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Jakarta Selatan)," *Tesis Manaj.*, p. 146, 2016, [Online]. Available: <https://www.pdfdrive.com/pengaruh-disiplin-kerja-keselamatan-kesehatan-kerja-dan-efikasi-diri-d127008757.html>
- [17] D. M. M. Risardi, "EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN BANJARMASIN SELATAN," *J. uniska*, 2014.

