

MEWUJUDKAN LAYANAN PRIMA MELALUI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI ADMINISTRASI KANTOR

Sabila Puja Maharani, Nina Oktarina

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran

Universitas Negeri Semarang

sabilapujamaharani@students.unnes.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.15294/bap.v1i1.280>

QRCBN 62-6861-1770-599

ABSTRAK

Layanan prima merupakan cerminan dari kualitas layanan administrasi yang profesional, responsif dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Dalam konteks organisasi *modern*, pegawai administrasi kantor memiliki peran strategis sebagai ujung tombak penyelenggaraan layanan, yang secara langsung mempengaruhi efektivitas operasional dan persepsi publik terhadap institusi. Artikel ini membahas secara mendalam bagaimana peningkatan kinerja pegawai administrasi dapat menjadi instrumen utama dalam mewujudkan layanan prima. Pembahasan mencakup definisi dan indikator layanan prima, konsep serta dimensi kinerja pegawai, faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi, serta strategi peningkatan kinerja melalui: penguatan kompetensi, sistem manajemen SDM, digitalisasi layanan, dan kepemimpinan transformasional. Selain itu, dianalisis pula dinamika struktural seperti: kendala budaya organisasi, beban administratif dan ketidaksesuaian sistem penilaian kinerja dengan tujuan layanan. Hasil kajian menunjukkan bahwa pencapaian layanan prima menuntut pendekatan sistematis dan terintegrasi, di mana pengembangan SDM, reformasi birokrasi, dan penggunaan teknologi informasi saling memperkuat. Dengan demikian, organisasi akan

mampu menciptakan ekosistem pelayanan yang efisien, adaptif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: layanan prima, kinerja pegawai, administrasi kantor, manajemen SDM, digitalisasi layanan, kompetensi pegawai

PENDAHULUAN

Di tengah pesatnya transformasi digital yang merambah hampir seluruh sektor kehidupan, kualitas layanan administrasi menjadi fokus penting dalam upaya peningkatan kinerja organisasi, baik dalam sektor publik maupun swasta. Layanan prima tidak sekadar menjadi representasi citra institusi, tetapi juga komponen esensial dalam menilai efektivitas manajemen administrasi secara keseluruhan. Dalam konteks ini, kinerja pegawai administrasi kantor memegang peranan sentral yang harus terus ditingkatkan agar visi dan misi organisasi dapat tercapai secara optimal. Namun pada kenyataannya, tidak sedikit lembaga masih mengalami kendala dalam menghadirkan layanan prima, yang umumnya disebabkan oleh performa pegawai administrasi yang belum memadai.

Pegawai administrasi merupakan ujung tombak dalam proses penyelenggaraan layanan perkantoran. Mereka berperan dalam pengelolaan informasi, komunikasi internal dan eksternal, pelayanan kepada *stakeholders* serta pemrosesan dokumen penting. Ketika kinerja pegawai dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut belum optimal, dampak negatifnya langsung terasa, seperti: pelayanan yang lambat, meningkatnya kesalahan dalam proses administrasi serta berkurangnya kepercayaan publik terhadap lembaga. Fenomena yang terjadi seperti: keluhan pelanggan, antrian panjang, layanan tidak ramah dan kurangnya akurasi dokumen adalah cerminan dari permasalahan tersebut.

Pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah ekspektasi publik terhadap layanan administrasi, mendorong organisasi untuk beradaptasi dengan cepat dan efektif. Rahayu et al. (2022) menegaskan bahwa pegawai perlu terus meningkatkan baik kompetensi sosial maupun

profesional untuk memberikan layanan optimal, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan lebih baik dalam era digital ini. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi di kalangan pegawai administrasi sangat penting untuk merespons tuntutan publik yang semakin meningkat.

Peningkatan ekspektasi publik terhadap kualitas layanan administrasi menjadi salah satu pendorong utama mewujudkan layanan prima. Layanan prima didefinisikan sebagai tingkat layanan yang dapat memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat dengan standar tertentu. Sebagaimana diterangkan oleh Zain et al. (2022), kualitas layanan yang baik sangat bergantung pada kedisiplinan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas mereka. Konsekuensi dari layanan yang buruk dapat mengakibatkan kerugian reputasi bagi lembaga, yang pada gilirannya dapat berdampak negatif pada kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai administrasi merupakan langkah yang krusial untuk menghasilkan layanan yang berkualitas.

Dalam skenario manajemen perkantoran, pegawai administrasi memainkan peran sentral yang tidak dapat dipisahkan dari kualitas layanan yang diberikan. Syarat untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam manajemen administrasi banyak bergantung pada bagaimana pegawai administrasi menjalankan tugasnya. Basir (2021) menekankan pentingnya sistem informasi dalam layanan publik, yang menunjang kreativitas dan profesionalisme pegawai dalam memberikan layanan. Kinerja pegawai yang baik dapat berhubungan langsung dengan kepuasan layanan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga hubungan yang kuat antara kinerja pegawai dan kualitas layanan menjadi sangat relevan dalam konteks ini.

Dalam rangka mencapai layanan prima, perlu adanya kerjasama yang sinergis antara pegawai administrasi dan manajemen organisasi. Keberhasilan dalam memenuhi ekspektasi masyarakat tidak hanya bergantung pada komitmen individu tetapi juga pada sistem yang mendukung dan memfasilitasi pegawai dalam melaksanakan tugas mereka dengan baik. Penerapan teknologi informasi dan sistem

informasi berbasis *web* seperti yang dijelaskan oleh Basyo & Anirwan (2023) dapat membantu mempercepat dan meningkatkan kualitas layanan publik. Transformasi digital ini menjadi kunci dalam mendukung pegawai administrasi dalam memberikan layanan yang lebih cepat dan efisien.

Untuk merespon kebutuhan di era digital, evaluasi dan pengukuran kinerja pegawai juga harus diperkuat. Menurut Tarmizi et al. (2023), penting bagi organisasi untuk memiliki sistem yang mendukung dalam identifikasi dan pengukuran kinerja pegawai sehingga proses peningkatan dapat dilakukan secara berkelanjutan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap langkah yang diambil dalam peningkatan layanan adalah berdasarkan data yang akurat dan analisis yang mendalam.

Oleh karena itu, dalam mengembangkan model peningkatan kinerja pegawai administrasi, penting bagi pengelola SDM untuk mempertimbangkan berbagai aspek, mulai dari pelatihan yang sesuai, penilaian kinerja yang objektif hingga penerapan teknologi yang relevan. Implementasi rekomendasi yang terintegrasi dapat menghasilkan dampak signifikan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan demikian, layanan prima dalam administrasi kantor bukan hanya tentang memenuhi harapan masyarakat tetapi juga tentang menciptakan sistem yang mendukung pegawai untuk berprestasi. Dengan mengaitkan peningkatan kompetensi dan kinerja pegawai pada tujuan layanan publik, kita dapat menciptakan lingkungan kerja yang mampu bersaing, relevan dan responsif terhadap perubahan.

METODE

Metode yang digunakan dalam tulisan ini adalah menggunakan kajian literatur dengan fokus pada peningkatan kinerja pegawai administrasi sebagai instrumen utama dalam mewujudkan layanan prima.

PEMBAHASAN

Layanan Prima dalam Perspektif Administrasi Perkantoran

Layanan prima (*excellent service*) merupakan representasi

dari kualitas layanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan pengguna jasa, tetapi juga melampaui harapan mereka. Layanan prima dalam administrasi perkantoran mengacu pada standar layanan yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga melebihi harapan pengguna. Layanan prima tidak sekedar dimaknai sebagai kecepatan dalam pengurusan dokumen atau kelengkapan prosedur, tetapi mencakup dimensi profesionalitas, akuntabilitas, empati dan kesesuaian terhadap standar layanan yang telah ditetapkan. Menurut Isa dan Ariyanti, layanan yang baik, terutama di perguruan tinggi, menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan kualitas tata kelola, dimana saat ini layanan sangat terintegrasi dengan sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa secara efisiensi (Isa & Ariyanti, 2021).

Dalam konteks layanan publik, kriteria layanan profesional mencakup kemampuan untuk berkomunikasi dengan efektif, keandalan dan kecepatan dalam memproses administrasi. Penerapan standar kualitas layanan ini tidak hanya penting di sektor publik, tetapi juga di sektor swasta, di mana kepuasan pelanggan sering menjadi kunci kesuksesan. Keterkaitan antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat menjadi semakin terlihat dalam era digital saat ini, di mana kecepatan dan akurasi informasi menjadi sangat penting.

Keterkaitan layanan prima dengan *good governance* dan birokrasi *modern* juga cukup erat. *Good governance* berfokus pada penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsivitas dan partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan. Dalam hal ini, birokrasi *modern* harus mampu beradaptasi dengan teknologi

informasi untuk mendukung layanan publik yang lebih baik (Muharman & Frinaldi, 2023). Penerapan sistem *e-government* atau *e-office* di pemerintahan daerah merupakan contoh implementasi prinsip *good governance* yang dapat meningkatkan efisiensi dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat (Muharman & Frinaldi, 2023). Sistem ini membantu mengatasi berbagai kendala yang selama ini dihadapi oleh layanan administrasi tradisional.

Dalam praktik birokrasi *modern*, layanan prima menjadi indikator penting reformasi layanan publik. Model birokrasi yang hierarki, lamban dan tertutup kini bergeser ke arah yang lebih fleksibel, responsif, dan berbasis teknologi. Implementasi *e-government*, *one-stop services*, serat digitalisasi arsip merupakan bagian transformasi layanan administrasi menuju birokrasi *modern* yang efisien dan berorientasi pada pengguna layanan. Perubahan ini membutuhkan dukungan dari pegawai administrasi yang mampu mengintegrasikan teknologi dengan praktik kerja sehari-hari secara efektif (Setiawan & Nurfaizah, 2023).

Menurut Aziz (dalam Sayekti et al., 2022), indikator layanan prima dalam administrasi kantor umumnya diukur melalui lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu: tampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*) sebagai acuan penting bagi instansi atau pihak penyelenggara dalam memberikan layanan publik yang optimal. Oleh karena itu, keterampilan interpersonal dan penguasaan teknologi informasi menjadi aspek yang tidak dapat diabaikan dalam mendukung pencapaian indikator

tersebut.

Di tengah tuntutan masyarakat yang meningkat, pegawai administrasi dituntut tidak hanya menjalankan tugas, tetapi juga berinovasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan layanan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Tizaka dan Rochim (2024) mengenai layanan administrasi terpadu di pemerintahan, bahwa efektivitas layanan sangat tergantung pada kemampuan manajemen dalam menerapkan prosedur yang baik dan akurat. Sehingga peningkatan kualitas di sektor administrasi harus dilihat sebagai langkah strategis dalam mewujudkan layanan prima.

Oleh karena itu, pengembangan layanan prima tidak dapat dipisahkan dari upaya penguatan sistem manajemen kinerja pegawai administrasi. Dalam banyak kasus, layanan yang buruk bukan karena prosedur yang salah, tetapi karena rendahnya komitmen, keterampilan atau motivasi pegawai dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian, membangun layanan prima harus diawali dari peningkatan kapasitas pegawai administrasi, melalui: pelatihan yang relevan, pengukuran kinerja yang adil dan sistem penghargaan yang memotivasi (Irtanto, 2020).

Dengan mengintegrasikan prinsip layanan prima ke dalam sistem administrasi perkantoran, organisasi akan mampu menciptakan ekosistem layanan yang mendukung akuntabilitas, kepercayaan publik dan keunggulan kompetitif. Peningkatan layanan tersebut memerlukan komitmen dari semua pihak, bukan hanya dari pegawai tetapi juga dari manajemen dan pimpinan organisasi. Transformasi layanan administrasi bukan hanya agenda

teknis, melainkan bagian dari perubahan budaya organisasi yang lebih luas, di mana setiap pegawai memiliki peran strategis sebagai pelayan profesional.

Kinerja Pegawai Administrasi: Konsep dan Faktor Penentu

Kinerja pegawai administrasi merupakan cerminan dari seberapa efektif individu melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam rangka mendukung fungsi operasional organisasi. Kusuma et al. (2023) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja individu yang dikaitkan dengan standar atau kriteria tertentu dalam organisasi. Dalam konteks administrasi perkantoran, kinerja pegawai mencakup kemampuan untuk melaksanakan layanan secara sistematis, akurat dan efisien dalam mendukung proses administratif yang bersifat rutin maupun strategis.

Secara umum, dimensi kinerja pegawai administratif dapat mencakup dimensi-dimensi seperti: kuantitas, kualitas, ketepatan waktu dan sikap kerja. Kuantitas merujuk pada seberapa banyak pekerjaan yang diselesaikan dalam periode tertentu, sementara kualitas berkaitan dengan seberapa baik hasil kerja tersebut memenuhi standar yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu menunjukkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan *deadline* yang ditentukan, dan sikap kerja mencerminkan etika kerja serta perilaku pegawai dalam lingkungan mereka (Aviyah & Mursyidah, 2024). Kombinasi dari keempat aspek ini menjadi dasar penilaian kinerja dalam berbagai organisasi, baik publik maupun swasta.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dapat

dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu: faktor internal dan eksternal. Faktor internal mencakup: kompetensi, motivasi, sikap dan loyalitas pegawai. Kompetensi mengacu pada keterampilan, pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh pegawai untuk melaksanakan tugasnya. Menurut Pratama dan Riana (2022), kemampuan pegawai dalam menampilkan kinerja yang baik sangat dipengaruhi oleh pelatihan dan pengembangan yang mereka terima. Motivasi juga berperan penting, karena pegawai yang termotivasi cenderung memiliki produktivitas yang lebih tinggi. Selain itu, sikap positif dan loyalitas terhadap organisasi berkontribusi untuk menciptakan lingkungan kerja yang konstruktif, di mana pegawai merasa dihargai dan termotivasi untuk mencapai kinerja terbaik (Setiawati et al., 2024).

Di sisi lain, faktor eksternal juga sangat menentukan kinerja pegawai administrasi. Salah satunya adalah lingkungan kerja yang kondusif, baik secara fisik (kenyamanan ruang kerja dan fasilitas kerja) maupun psikologis (hubungan kerja yang harmonis dan komunikasi yang terbuka). Budaya organisasi juga memiliki peran strategis dalam membentuk perilaku kerja pegawai, termasuk nilai-nilai profesionalisme, integritas dan layanan. Di sisi lain, gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh atasan langsung berpengaruh signifikan terhadap motivasi dan loyalitas pegawai. Kepemimpinan transformasional, yang menekankan pada inspirasi dan pemberdayaan, terbukti meningkatkan kinerja pegawai administrasi secara signifikan (Gunawan & Bangun, 2024). Sistem insentif yang adil dan transparan juga memberikan dorongan ekstra bagi pegawai untuk meningkatkan kinerja mereka dengan

menawarkan penghargaan atas prestasi.

Untuk menilai dan mengembangkan kinerja pegawai administrasi, organisasi perlu menerapkan model evaluasi kinerja yang komprehensif dan terukur. Salah satu model yang umum digunakan adalah Sasaran Kerja Pegawai (SKP), yang menetapkan tujuan kerja spesifik bagi pegawai yang diukur selama periode tertentu. Namun, SKP sering kali bersifat administratif dan kurang memperhatikan aspek perilaku kerja serta umpan balik dari pengguna layanan.

Sebagai pelengkap, banyak organisasi mulai mengadopsi pendekatan *Key Performance Indicators* (KPI), yakni ukuran kinerja berbasis hasil dan dampak kerja. KPI dinilai lebih objektif dan fleksibel karena disesuaikan dengan target spesifik setiap unit kerja. Selain itu, pendekatan *360° feedback* kini semakin populer karena melibatkan evaluasi dari berbagai sumber, mulai dari: atasan, rekan sejawat, bawahan dan bahkan pelanggan. Model ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai performa individu, baik dari sisi teknis maupun interpersonal (Suhardoyo, 2018). Penggunaan berbagai model evaluasi kinerja ini dapat membantu organisasi dalam merumuskan strategi pengembangan pegawai yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Dalam konteks administrasi *modern*, penting pula untuk memahami bahwa kinerja pegawai administrasi tidak dapat dipisahkan dari kemampuan organisasi dalam menciptakan struktur kerja yang jelas dan alur komunikasi yang efektif. Tugas-tugas administratif yang semakin kompleks dan multitugas memerlukan penyesuaian pada pembagian peran, pelimpahan

wewenang, serta standarisasi prosedur operasional. Tanpa struktur yang mendukung, pegawai administrasi cenderung bekerja secara reaktif dan sporadis, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kualitas layanan. Oleh karena itu, penguatan kinerja administratif juga harus mencakup pembenahan manajerial dan sistem koordinasi internal, agar seluruh aktivitas layanan berjalan konsisten dengan standar mutu yang ditetapkan.

Keberadaan model evaluasi kinerja yang tepat tidak hanya membantu dalam penilaian individu, tetapi juga memberi gambaran yang lebih luas tentang budaya kerja yang transparan, adil dan berbasis prestasi. Hal ini penting, karena kinerja pegawai tidak hanya ditentukan oleh individu, tetapi juga oleh dinamika dan interaksi antar anggota tim di dalam organisasi (Pratama & Riana, 2022). Dalam konteks layanan prima, evaluasi kinerja juga menjadi indikator keberhasilan organisasi dalam menciptakan sistem layanan yang berorientasi pada mutu dan kepuasan pengguna.

Pengelolaan kinerja pegawai hendaknya dilaksanakan dalam siklus yang berkelanjutan dan sistematis. Proses perencanaan, pelaksanaan, pengukuran dan evaluasi kinerja harus dijadikan satu kesatuan yang utuh agar organisasi dapat terus meningkatkan kinerja pegawainya (Adam et al., 2022). Diskusi terkait peningkatan kinerja serta umpan balik yang konstruktif seharusnya menjadi bagian dari budaya organisasi yang tidak hanya terjadi pada evaluasi tahunan, tetapi juga secara rutin dilakukan sepanjang tahun agar pegawai merasa terlibat dan termotivasi untuk berkembang.

Dengan demikian, kinerja pegawai administrasi bukan

hanya ditentukan oleh kompetensi individu semata, tetapi merupakan hasil dari interaksi kompleks antara faktor internal dan eksternal yang saling mempengaruhi. Sehingga penting bagi setiap organisasi untuk terus memantau dan merevisi parameter penilaian serta indikator kinerja agar tetap relevan dengan kebutuhan dan perkembangan terkini di industri maupun lingkungan organisasi. Penguatan sistem evaluasi yang adil, pelatihan berkelanjutan, kepemimpinan yang inklusif serta budaya kerja yang mendukung adalah kunci dalam membentuk kinerja administratif yang unggul dan berorientasi pada layanan prima.

Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Administrasi

Peningkatan kinerja pegawai administrasi memerlukan pendekatan strategis yang komprehensif, berkelanjutan dan adaptif terhadap perubahan lingkungan organisasi. Strategi ini tidak hanya terfokus pada pengembangan individu, tetapi juga mencakup reformasi sistem Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), pemanfaatan teknologi informasi serta pembentukan budaya kerja yang mendukung layanan prima.

Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi

Pelatihan dan pengembangan kompetensi merupakan investasi strategis yang berdampak langsung terhadap produktivitas dan kualitas layanan administrasi. Kompetensi pegawai harus mencakup aspek *hard skills* dan *soft skills* secara seimbang. Pada aspek *hard skills*, pelatihan harus difokuskan pada penguasaan teknologi perkantoran terkini, seperti: sistem manajemen arsip elektronik (*e-filing*), penggunaan perangkat lunak administrasi (*Microsoft Office*, *Google Workshop*, atau ERP)

serta aplikasi manajemen dokumen dan layanan digital (*e-office*). Riset oleh Maulana dan Hermana (2021) menunjukkan bahwa kompetensi yang tinggi, yang didapat melalui pelatihan yang baik, berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Kemampuan ini sangat penting dalam menghadapi transformasi digital yang mengubah cara kerja administratif secara fundamental (Latifa & Frinaldi, 2024). Oleh karena itu, pengembangan kompetensi pegawai harus dirancang dengan hati-hati agar sesuai dengan kebutuhan dan job deskripsi masing-masing individu, sehingga efektivitas pelatihan dapat ditingkatkan.

Sementara itu, aspek *soft skills* meliputi: keterampilan interpersonal, manajemen waktu, pemecahan masalah, etika kerja serta layanan pelanggan. Pegawai administrasi sering menjadi pintu pertama interaksi antara organisasi dan pengguna layanan, oleh sebab itu, kemampuan berkomunikasi dengan ramah, tegas dan efisien sangat menentukan persepsi kualitas layanan. Pelatihan *customer service excellence*, etika profesional dan kecerdasan emosional menjadi komponen penting dalam peningkatan *soft skills* (Amin et al., 2023). Oleh karena itu, penting untuk merancang program pelatihan yang memfokuskan pada kedua aspek kompetensi ini, yakni: *hard skills* dan *soft skills*, sehingga pegawai memiliki kemampuan holistik dalam menjalankan tugas-tugas administrasi.

Perbaikan Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Sistem manajemen SDM yang baik merupakan fondasi dari kinerja organisasi yang unggul. Salah satu strategi penting adalah

menerapkan proses rekrutmen berbasis kompetensi, di mana seleksi calon pegawai dilakukan berdasarkan indikator keterampilan teknis dan non-teknis yang relevan dengan kebutuhan jabatan administratif. Hal ini mencegah masuknya pegawai yang tidak memiliki kapabilitas kerja, yang berpotensi menurunkan kualitas layanan.

Selain itu, penilaian kinerja yang objektif dan berkelanjutan menjadi syarat mutlak dalam upaya peningkatan kinerja. Organisasi harus mengintegrasikan evaluasi kinerja berbasis *Key Performance Indicators* (KPI) dan *behavioral assessment*, yang tidak hanya menilai hasil kerja tetapi juga proses dan perilaku kerja pegawai. Penilaian berbasis umpan balik 360° juga dapat digunakan untuk memperoleh gambaran holistik dari: atasan, kolega, dan pengguna layanan. Penilaian kerja yang tidak objektif dapat menghasilkan ketidakpuasan dan menurunkan motivasi pegawai (Sudiatmaja et al., 2024). Oleh karena itu, sistem penilaian kinerja harus mempertimbangkan perhatian pada hasil individu dan kelompok, untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif.

Sistem penghargaan dan disiplin yang adil juga harus diimplementasikan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Penerapan sistem penghargaan dan disiplin yang adil adalah aspek dalam menciptakan iklim kerja yang sehat. Pegawai yang menunjukkan performa unggul perlu diberikan insentif, baik dalam bentuk finansial maupun non-finansial (penghargaan, pelatihan lanjutan atau promosi). Penerapan disiplin yang adil dan konsisten akan memberikan rasa keadilan di antara pegawai, sehingga

mereka merasa dihargai dan diuntungkan atas kontribusi yang mereka berikan. Tindakan ini harus diterapkan secara tegas terhadap pelanggaran, guna menjaga integritas dan kepercayaan publik terhadap sistem layanan administrasi (Nurjannah & Syamsir, 2022).

Digitalisasi Layanan dan Inovasi Teknologi

Transformasi digital memberikan peluang besar bagi peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan administrasi. Implementasi sistem *e-office*, *e-filing*, dan *helpdesk digital* menjadi bagian dari reformasi birokrasi *modern* yang bertujuan memotong jalur birokrasi manual dan mempercepat akses layanan. Implementasi teknologi informasi dalam pengelolaan data administrasi dapat memfasilitasi transparansi dan akuntabilitas dalam setiap langkah layanan (Noviantoro & Jaeni, 2024).

Dampak otomatisasi terhadap produktivitas sangat signifikan, berupa pekerjaan rutin, dapat diselesaikan lebih cepat, kesalahan manusia berkurang serta data dapat dikelola secara lebih akurat dan terstruktur. Namun, proses ini juga memerlukan kesiapan pegawai dalam mengadopsi teknologi baru, yang hanya bisa dicapai melalui pelatihan dan pendampingan berkelanjutan. Inovasi teknologi seharusnya tidak menggantikan peran pegawai, tetapi memberdayakan mereka untuk fokus pada pekerjaan yang lebih strategis dan bernilai tambah tinggi. Oleh karena itu, organisasi harus berinvestasi dalam teknologi yang dapat mendukung layanan yang lebih baik serta mendorong pegawai untuk menggunakan alat digital dalam menjalankan tugas.

Penguatan Budaya Organisasi dan Kepemimpinan

Transformasional

Kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh sistem dan kompetensi, tetapi juga oleh nilai-nilai budaya organisasi yang tertanam dalam keseharian kerja. Budaya yang menekankan integritas, profesionalisme dan kerja tim akan menciptakan suasana kerja yang mendukung produktivitas dan tanggung jawab bersama. Penelitian oleh Sihotang (2021) menunjukkan bahwa budaya yang positif dan mendukung dapat berkontribusi pada peningkatan motivasi dan kepuasan pegawai. Budaya organisasi juga menjadi landasan dalam menyikapi tantangan perubahan dan tuntutan layanan masyarakat yang semakin tinggi.

Untuk mewujudkan budaya yang unggul, dibutuhkan kepemimpinan transformasional, yaitu gaya kepemimpinan yang mendorong inovasi, pemberdayaan pegawai dan pembaharuan berkelanjutan. Pemimpin yang mendorong inovasi, memberikan kekuatan kepada pegawai dan menginspirasi tim untuk mencapai tujuan akan memiliki dampak positif yang sangat besar pada kinerja organisasi (Juarini & Indrawati, 2024). Kepemimpinan yang baik bukan hanya tentang pengambilan keputusan yang tepat tetapi juga tentang kemampuan untuk membangun hubungan yang kuat dengan pegawai. Pemimpin yang berorientasi pada pengembangan kapasitas pegawai akan menciptakan organisasi yang adaptif dan responsif terhadap perubahan serta tantangan yang ada di depan secara kolektif.

Mengacu pada pengembangan kompetensi di kalangan pegawai, penting untuk merancang program pelatihan dan pendidikan yang berkelanjutan agar pegawai dapat terus belajar

dan berinovasi (Gumilang et al., 2024). Perusahaan atau institusi pemerintah diharapkan dapat memberikan insentif bagi pegawai untuk terlibat dalam pendidikan dan pelatihan terus-menerus, karena hal ini sangat berpengaruh pada keberhasilan dalam memenuhi ekspektasi kinerja. Seiring dengan kemajuan teknologi yang cepat, pegawai diharapkan tetap *up to date* dan relevan dengan kebutuhan industri agar dapat bersaing di pasar kerja yang semakin kompetitif.

Secara keseluruhan, strategi peningkatan kinerja pegawai administrasi tidak dapat dilakukan secara parsial. Perlu adanya sinergi antara pengembangan SDM, reformasi manajerial, adopsi teknologi dan penguatan nilai-nilai organisasi. Hanya dengan pendekatan menyeluruh, layanan prima dapat terwujud secara berkelanjutan dan memberikan dampak nyata bagi kualitas layanan publik maupun internal organisasi. Dengan pendekatan yang holistik ini, organisasi tidak hanya akan meningkatkan kinerja pegawai secara individu tetapi juga membangun tim yang produktif, inovatif dan siap menghadapi tantangan masa depan.

Dinamika dan Tantangan Struktural dalam Mewujudkan Layanan Prima

Upaya mewujudkan layanan prima melalui peningkatan kinerja pegawai administrasi kantor tidak dapat dilepaskan dari berbagai dinamika struktural yang melekat dalam sistem organisasi birokrasi. Transformasi kinerja pegawai tidak hanya ditentukan oleh pelatihan atau sistem manajemen kinerja semata, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh konteks kelembagaan, budaya organisasi, kebijakan Sumber Daya Manusia serta keselarasan antar elemen

organisasi.

Ketergantungan Struktural terhadap Sistem dan Regulasi

Layanan administrasi di sektor publik maupun swasta pada dasarnya tidak berjalan dalam ruang hampa. Pegawai administrasi bekerja dalam koridor aturan, struktur dan prosedur kerja yang kaku. Ketergantungan terhadap sistem regulatif dan birokratis ini, apabila tidak ditata secara adaptif dan progresif, akan menjadi penghambat kinerja. Menurut Adeti dan Christiani (2022), birokrasi yang kaku, terlalu mengikuti regulasi dan minim fleksibilitas akan menghambat responsivitas serta efektivitas layanan.

Ketika struktur organisasi terlalu hierarki dan tidak fleksibel, ruang gerak pegawai administrasi dalam berinovasi dan bertindak responsif akan terhambat. Sistem institusi yang kompleks sering kali tidak selaras dengan kebutuhan dinamis masyarakat, sehingga pencapaian layanan prima menjadi sulit. Oleh karena itu, reformulasi sistem regulasi yang mendukung fleksibilitas, akuntabilitas dan kecepatan menjadi prasyarat bagi tumbuhnya kinerja administratif yang berkualitas.

Kultur Organisasi yang Tidak Selaras dengan Visi Layanan Prima

Budaya kerja memiliki peran sentral dalam membentuk perilaku dan etos kerja pegawai administrasi. Dalam banyak organisasi, ditemukan bahwa budaya organisasi tidak selaras dengan semangat layanan prima. Nilai-nilai seperti: ketelitian, tanggung jawab, keterbukaan dan kerja sama sering kali tidak ditanamkan secara konsisten. Kurang selarasnya nilai-nilai budaya

organisasi dengan fokus pada layanan dapat mengakibatkan anggota organisasi tidak memiliki motivasi untuk mencapai standar pelayanan yang diharapkan. Makhdum et al. (2024) menunjukkan bahwa integrasi budaya berakhlak ke dalam evaluasi kinerja, melalui zona integrasi, menjadi strategi efektif dalam memperkuat layanan publik berbasis nilai dan akuntabilitas. Sehingga penting untuk menciptakan kesadaran di kalangan pegawai tentang pentingnya layanan berkualitas, serta menyediakan pembekalan yang memadai agar semua anggota organisasi dapat berkontribusi maksimal.

Pegawai administrasi yang bekerja dalam lingkungan budaya yang pasif, penuh kontrol dan minim apresiasi, cenderung tidak memiliki inisiatif dalam memberikan layanan terbaik. Oleh karena itu, transformasi budaya organisasi menjadi lebih adaptif, partisipatif dan berorientasi hasil merupakan syarat esensial dalam pembangunan layanan prima.

Paradoks Motivasi dan Beban Kerja Administratif

Salah satu tantangan utama dalam peningkatan kerja pegawai administrasi adalah munculnya paradoks antara motivasi kerja dan beban administratif. Dalam banyak kasus, pegawai administrasi merasa terbebani oleh beban kerja yang meningkat tanpa adanya motivasi yang cukup. Motivasi pegawai akan menurun apabila beban kerja tidak sebanding dengan penghargaan, baik dalam bentuk insentif, kesempatan pengembangan diri maupun pengakuan sosial. Penelitian oleh Syahrir et al. (2023) menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan penurunan motivasi yang berakibat pada menurunnya kinerja

layanan yang diberikan.

Di sisi lain, layanan administrasi seringkali dibebani dengan pekerjaan berulang yang tidak memberi ruang untuk kreativitas dan pengembangan potensi. Ketika pegawai hanya dianggap sebagai pelaksana teknis dan tidak dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, maka motivasi kerja akan melemah dan berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan yang diberikan. Manajemen juga perlu untuk menerapkan sistem insentif yang adil, di mana pencapaian pegawai tidak hanya diukur dari kuantitas pekerjaan, tetapi juga dari kualitas dan dampaknya terhadap masyarakat.

Kebutuhan Harmonisasi antara Sistem Penilaian Kinerja dan Tujuan Layanan

Sistem evaluasi kinerja seperti SKP (Sasaran Kerja Pegawai), KPI (*Key Performance Indicators*), maupun *360° feedback*, idealnya dirancang untuk mendorong peningkatan kualitas layanan. Namun dalam praktiknya, sistem-sistem tersebut sering kali tidak selaras dengan tujuan strategis organisasi. Evaluasi kinerja yang hanya menitikberatkan pada kuantitas *output* tanpa mempertimbangkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna akan memicu perilaku administratif yang transaksional. Melalui evaluasi yang berbasis pada hasil dan dampak nyata, organisasi dapat memastikan bahwa pegawai merasa termotivasi sekaligus memiliki jalur yang jelas untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Sebagaimana dinyatakan oleh Hartini dan Habibi (2023), sistem penilaian kinerja harus dikaitkan langsung dengan misi organisasi dan dirancang secara partisipatif agar memiliki

legitimasi dan daya dorong. Harmonisasi ini menjadi penting agar penilaian kinerja tidak menjadi beban administratif semata, tetapi benar-benar menjadi alat manajerial yang mendukung pencapaian layanan prima.

Dalam prakteknya, sistem penilaian juga harus mencerminkan nilai-nilai layanan publik, seperti: transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat. Mengadopsi penilaian yang melibatkan umpan balik 360° juga dapat menambah dimensi yang berharga dalam mengevaluasi kinerja pegawai. Ini memungkinkan adanya perspektif yang lebih komprehensif mengenai kontribusi dan dampak tindakan pegawai terhadap tujuan layanan publik (Berthanilla et al., 2020).

Selanjutnya, pembelajaran dari kegagalan reformasi birokrasi dalam layanan publik juga harus dijadikan rujukan. Pengalaman-pengalaman ini menunjukkan bahwa tanpa perencanaan dan implementasi yang komprehensif, sistem penilaian kinerja dapat menjadi tidak efektif. Oleh karena itu, dukungan manajemen puncak dan keterlibatan pegawai dalam proses perencanaan dan penilaian menjadi kunci dalam mengatasi tantangan ini (Risnanti et al., 2018). Menyadari bahwa sistem penilaian kinerja yang ada di banyak instansi cenderung masih dilakukan dengan cara konvensional, penting untuk memastikan adanya pengembangan sistem yang terintegrasi dan berbasis teknologi. Penggunaan *platform* digital dalam penilaian kinerja pegawai dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi, menghasilkan data yang dapat dianalisis untuk perbaikan sistem ke depan. Ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai

pencapaian pegawai dan dampak nyata dari layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam kesimpulannya, dinamisasi dan tantangan struktural harus dihadapi melalui pendekatan yang komprehensif dan inklusif. Peningkatan kualitas layanan publik akan lebih efektif jika disertai dengan sistem yang solid, penilaian kinerja yang objektif serta dukungan budaya organisasi yang positif. Dengan cara ini, diharapkan lembaga dapat mewujudkan layanan prima yang diharapkan oleh masyarakat secara efektif dan berkelanjutan.

PENUTUP

Peningkatan kinerja pegawai administrasi kantor merupakan pondasi utama dalam mewujudkan layanan prima, baik di sektor publik maupun swasta. Dalam dinamika organisasi *modern* yang ditandai oleh transformasi digital, tuntutan efisiensi, dan ekspektasi publik yang semakin tinggi, pegawai administrasi tidak lagi dapat dipandang sebagai pelaksana teknis semata, melainkan sebagai aktor strategis yang menentukan keberhasilan sistem layanan. Kinerja yang unggul akan menghasilkan proses administrasi yang cepat, akurat, akuntabel dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Layanan prima dalam administrasi perkantoran mencakup dimensi profesionalisme, empati, tanggung jawab, serta penerapan prinsip-prinsip *good governance* seperti: transparansi, akuntabilitas dan responsivitas. Oleh karena itu, pengembangan kapasitas pegawai harus meliputi: penguasaan *hard skills* seperti teknologi perkantoran dan manajemen informasi, serta *soft skills* seperti: komunikasi efektif, etika kerja dan layanan pelanggan. Pelatihan yang tepat sasaran dan berkelanjutan akan meningkatkan kesiapan pegawai dalam menghadapi kompleksitas tugas administratif di era digital.

Peningkatan kinerja tidak akan efektif tanpa dukungan

sistem manajemen SDM yang transparan, objektif dan partisipatif. Proses rekrutmen berbasis kompetensi, evaluasi kinerja dengan pendekatan KPI dan 360° *feedback*, serta pemberian penghargaan dan disiplin yang adil, menjadi prasyarat bagi terbentuknya budaya kerja yang sehat dan produktif. Selain itu, adopsi teknologi informasi dalam layanan administrasi, seperti *e-office* dan *helpdesk digital*, terbukti mampu mempercepat layanan sekaligus meningkatkan akurasi dan efisiensi operasional.

Namun demikian, keberhasilan strategi peningkatan kinerja sangat bergantung pada keselarasan antara kebijakan struktural, budaya organisasi serta gaya kepemimpinan yang diterapkan. Organisasi harus mampu menghapus hambatan birokrasi yang kaku, membangun budaya kerja yang selaras dengan visi layanan prima, serta menyediakan ruang bagi inovasi dan keterlibatan aktif pegawai. Kepemimpinan transformasional yang mendorong perubahan positif dan pemberdayaan pegawai akan mempercepat terciptanya layanan berkualitas.

Akhirnya, pencapaian layanan prima bukan hanya hasil dari intervensi teknis atau administratif, tetapi merupakan hasil dari sinergi sistematis antara individu, organisasi dan kebijakan. Oleh karena itu, strategi peningkatan kinerja pegawai administrasi harus dirancang secara holistik dan kontekstual, dengan mempertimbangkan tantangan struktural, perubahan teknologi serta kebutuhan masyarakat yang dinamis. Dengan demikian, organisasi tidak hanya mampu memberikan layanan yang memenuhi standar, tetapi juga menciptakan keunggulan kompetitif dan kepercayaan publik secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Adam, Sjarlis, S., & Oktaviani, A. R. (2022). Pengaruh Perencanaan Kinerja, Pengukuran Kinerja, Pelaporan Kinerja, Evaluasi Kinerja, Dan Capaian Kinerja Terhadap Akuntabilitas Kinerja. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 3(6), 1086 – 1098.

- Adeti, B. A., & Christiani, C. (2022). Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 40–48.
- Amin, M. A. N., Subroto, S., Susilawati, A. D., Hapsari, I. M., Wahyudi, C., Amalia, M. R., & Irawan, B. P. (2023). Pelatihan Pelayanan Prima dengan Komunikasi Efektif dan Kecerdasan Emosional bagi Karyawan BPRS HIK Bahari Tegal. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 3(1), 201–206. <https://doi.org/10.54082/jamsi.636>
- Aviyah, A., & Mursyidah, L. (2024). Kinerja Pegawai Dalam Kualitas Pelayanan Kependudukan Waktu Dan Teknologi. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 15(3), 6–18.
- Basir, M. A. (2021). Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JEK: Jurnal Efek Komunikasi*, 2(2), 41–48. <http://www.jurnal-umbuton.ac.id/index.php/JEK/article/view/2191%0Ahttp://www.jurnal-umbuton.ac.id/index.php/JEK/article/download/2191/1178>
- Basyo, I., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i1.477>
- Berthanilla, R., Sukendar, Yulianti, R., & Firdausi, I. A. (2020). Kemampuan Pegawai Terhadap Profesionalisme Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 8(1), 95–116. <https://doi.org/10.30656/sawala.v8i1.2360>
- Gumilang, R., Subagja, I. K., & Hakim, A. (2024). Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Di Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa Di Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan. 6(2), 749–757.
- Gunawan, C. A., & Bangun, W. (2024). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Dalam Kaitannya Dengan Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Education and Development*, 12(1), 343–352. <http://eprints.undip.ac.id/48246/>
- Hartini, H., & Habibi, D. (2023). Pengelolaan Kinerja Berbasis

- Balanced Scorecard. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 3(2), 198–209. <https://doi.org/10.54373/ifijeb.v3i2.156>
- Irtanto. (2020). Kinerja Birokrasi Pelayanan Sektor Publik: Perspektif Perkembangan Teori. *Cakrawala Jurnal Litbang Kebijakan*, 14(56), 153–171. <https://doi.org/10.32781/cakrawala.v14i2.354>
- Isa, I. G. T., & Ariyanti, I. (2021). Aplikasi Layanan Administrasi Mahasiswa Jurusan dalam Membangun Tata Kelola Perguruan Tinggi (Studi Kasus: Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 3(2), 90. <https://doi.org/10.36499/jinrpl.v3i2.4372>
- Juarini, N., & Indrawati, M. (2024). *Inovasi Sebagai Mediator Antara Kepemimpinan*. 3(1), 54–63. <https://doi.org/10.32897/jiim.2024.3.1.3704>
- Kusuma, R. C. S. D., Adinegara, G. N. J., Wardhana, A., Nasar, I., Sofiani, N. F., Wangka, N. M., Syamil, A., Awa, & Indiyati, D. (2023). *Manajemen Kinerja (Pendekatan Teoretis dan Praktis)* (Issue October).
- Latifa, A., & Frinaldi, A. (2024). *Transformasi Digital dalam Manajemen Kepegawaian: Studi Kasus Implementasi Aplikasi e-Cuti untuk Mewujudkan Good Governance*. 2(4), 601–610.
- Makhdom, H., Subagja, I. K., & Hakim, A. (2024). Strategi Penguatan Budaya Kerja BerAKHLAK Melalui Pembangunan Zona Integritas. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 5, 274–281. <https://doi.org/10.46730/japs.v5i3.186>
- Maulana, A. B., & Hermana, C. (2021). Pengaruh kompetensi dan pelatihan terhadap kinerja pegawai pada dinas tenaga kerja dan transmigrasi kerja dan transmigrasi kabupaten Karawang. *Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2). <https://doi.org/10.34308/eqien.v8i2.214>
- Muharman, A., & Frinaldi, A. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Yang Berinovasi dalam mewujudkan Good Governance Pada Sektor Publik. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 90–98. [https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).12670](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).12670)
- Noviantoro, A. T., & Jaeni. (2024). *Pengaruh Transparansi,*

Kompetensi Aparatur, Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa Dengan Sistem Pengendalian Internal Sebagai VARIabel Intervening. 7(5).

- Nurjannah, L., & Syamsir. (2022). Pengaruh Integritas dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 3(1), 63–73. <https://doi.org/10.46730/japs.v3i1.49>
- Pratama, O. S., & Riana, N. L. K. M. P. (2022). Pengaruh Kompetensi, Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Selama Masa Covid-19. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 137–145. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.24>
- Rahayu, S., Mania, S., & Sola, E. (2022). Pengaruh Kompetensi Sosial Dan Kompetensi Profesional Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi. *Nazzama: Journal of Management Education*, 2(1), 100–112. <https://doi.org/10.24252/jme.v2i1.31688>
- Risnanti, M., Rispantyo, & Kristianto, D. (2018). Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Keterlibatan Pengguna, Formalisasi Pengembangan Sistem, Pelatihan dan Pendidikan Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta). *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi*, 14(4), 571–584.
- Sayekti, F., Tarigan, B., Endang, L., & Reni, W. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing*, 9, 16–26.
- Setiawan, M. P., & Nurfaizah. (2023). Pengaruh dari Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai di PT Erajaya Swasembada Tbk. *INFORMASI (Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi)*, 15(2), 126–135. <https://doi.org/10.37424/informasi.v15i2.241>
- Setiawati, R., Widayanto, M. T., & Pujiastuti, A. (2024). *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Disiplin Kerja, Dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*

- (BKPSDM) Kota Probolinggo. 2(5), 671–680.
- Sihotang, J. S. (2021). Pengaruh Penerapan Budaya Kaizen dan Reward Terhadap Kinerja Pegawai KPPN di Sumatera Barat. *Journal of Management*, 5(1), 609–619.
- Sudiatmaja, I. P., Karmela, L., & Dede, F. (2024). Pengaruh Penilaian Kinerja Pegawai terhadap Prestasi Kerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. 5(3).
- Suhardoyo. (2018). E-Performance Sebagai Implementasi Umpan Balik 360 Derajat Dalam Pelaksanaan Penilaian Kinerja Pegawai. *Perspektif*, XVI(2), 177–183.
- Syahrir, Rum, M., & Rasniati. (2023). Penguatan Beban Kerja Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan PT. Santi Pratama Astrindo Cabang Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 347–357.
<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/4934>
- Tarmizi, Listyaningsih, E., & Lukman, I. (2023). Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja Strategi, Job Relevent Information, Dan Kejelasan Peran Terhadap Kinerja Mamajerial Perguruan Tinggi Swasta Si Bandar Lampung. *Jurnal Riset Akutansi Dan Manajemen*, 12(1), 25–32.
- Tizaka, R. M. P., & Rochim, A. I. (2024). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance di Kecamatan Asemrowo. *JRP: Jurnal Relasi Publik*, 2, 149–159.
<https://doi.org/10.59581/jrp-widyakarya.v2i2.3172>
- Zain, E. M., Andjar, F. J., Restyani, T. D., & Rawi, R. D. P. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT Kota Sorong. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 2(2), 221–226.
<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JIPER/article/view/19604>