BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 Grand Theory

Grand theory penelitian ini didasarkan pada beberapa teori utama yang berkaitan dengan kualitas proses administrasi, kinerja karyawan, dan efektivitas pelayanan. Kualitas proses administrasi merujuk pada teori manajemen administrasi menurut Fayol dalam (Robbins & Mary Coulter, 2021) yang menekankan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian, serta didukung oleh ide manajemen kualitas dari (Crosby dalam Jay Heizer et al., 2020) yang berfokus pada standar kesesuaian dan kepuasan pengguna.

Kinerja karyawan didasari oleh teori dalam (Mangkunegara, 2017) dalam Dalila et al., 2024) Hal ini menyatakan bahwa performa merupakan hasil kerja dari segi kualitas dan kuantitas, serta diperkuat oleh teori perilaku organisasi dari Robbins & Judge (2022) yang menyoroti pengaruh faktor individu dan lingkungan dalam organisasi terhadap kinerja.

Efektivitas pelayanan berlandaskan pada teori (Drucker dalam Robbins & Mary Coulter, 2021) yang menekankan pencapaian tujuan secara tepat, serta diperkuat oleh konsep SERVQUAL dari Parasuraman yang menilai kualitas layanan melalui dimensi tangible, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati.
Sebagai tambahan, diterapkan teori sistem oleh menurut Bertalanffy, 1968 dalam Kumalasari & Akmal, 2024; Riatmaja Setiawan et al., 2024) Yang melihat organisasi sebagai sistem yang saling terhubung, serta konsep TQM yang mengutamakan perbaikan berkelanjutan. Dengan kata lain, kualitas proses administrasi yang baik dapat mendorong kinerja karyawan dan memengaruhi efektivitas pelayanan.

2.2 Kualitas Proses Administrasi

Proses administrasi adalah serangkaian aktivitas yang terdiri dari pelaporan, pengumpulan informasi, pengolahan data, penyimpanan arsip, serta penyebaran informasi yang diperlukan dalam aktivitas operasional perusahaan yang bertujuan

untuk mencapai tujuan perusahaan. Jika kualitas proses administrasi baik, perusahaan akan berjalan lebih baik dan lebih efisien (Syahrudin & Zahra Salsabilla, 2024). Kualitas proses administrasi adalah manajemen administrasi menurut Henri Fayol. Efektivitas jalannya suatu organisasi sangat bergantung pada tata kelola yang sistematis. Menurut Fayol, hal ini dapat dicapai melalui pelaksanaan fungsi-fungsi dasar manajemen yang mencakup penyusunan rencana, pengelompokan sumber daya, pengarahan staf, hingga tahap pengawasan akhir (Fayol dalam Robbins & Mary Coulter, 2021).

Berdasarkan Darmanto (2019), yang mengutip pendapat The Liang Gie, serangkaian aktivitas administrasi dilakukan oleh sekelompok orang tertentu untuk merealisasikan tujuan yang telah diterapkan. Ini menandakan bahwa administrasi mencakup lebih dari sekedar pencatatan, melainkan juga kerja sama dan pengaturan informasi yang baik dalam perusahaan.

Kelancaran operasional dan keandalan sistem administrasi berfungsi sebagai pilar penting yang menunjang efektivitas penentuan arah serta strategi bisnis perusahaan. Selain itu, konsep manajemen kualitas *(Quality Management)* oleh Crosby menegaskan bahwa kualitas adalah kesesuaian terhadap persyaratan. Oleh karena itu , kualitas proses administrasi menunjukkan seberapa baik prosedur kerja dijalankan secara efisien, efektif, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Crosby dalam Jay Heizer et al., 2020). Kualitas proses administrasi yang baik dan efektif dapat dilihat dari kecepatan pemrosesan dokumen, akurasi pencatatan data, kerapian informasi, serta kemudahan akses terhadap informasi. Kualitas administrasi yang baik dapat menciptakan suasana kerja yang lebih teratur dan sistematis. Proses administrasi yang dilakukan sesuai tata cara yang telah ditentukan akan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan, mencegah pengulangan tugas, serta mempercepat penyelesaian pekerjaan. Dengan adanya sistem administrasi yang berkualitas, semua informasi dapat tercatat dengan rapi sehingga memudahkan pengawasan dan penilaian kinerja organisasi. Ini menunjukkan bahwa kualitas administrasi berpengaruh tidak hanya pada kelancaran operasi perusahaan, tetapi juga pada efisiensi pengelolaan sumber daya yang dimiliki organisasi (Lasa et al., 2021).

Selain itu, perkembangan teknologi informasi telah berdampak besar pada pelaksanaan proses administrasi di berbagai organisasi. Penggunaan teknologi dalam kegiatan administrasi memungkinkan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan distribusi informasi berlangsung lebih cepat dan lebih akurat. Sistem administrasi yang terintegrasi dapat membantu organisasi mengurangi kesalahan dalam pencatatan, mempercepat proses pencarian dokumen, serta meningkatkan keamanan data perusahaan. Penggunaan teknologi informasi yang lebih terorganisir dan lebih mudah diakses. Atas dasar tersebut, efektivitas pengintegrasian teknologi informasi oleh organisasi berfungsi sebagai pondasi utama dalam menciptakan mekanisme administrasi yang bermutu tinggi (Taufiq et al., 2022)

Selain bergantung pada pemanfaatan teknologi, mutu proses administrasi juga sangat ditentukan oleh kualitas informasi yang dihasilkan. Informasi yang baik memiliki karakteristik seperti akurat, relevan dengan kebutuhan, tersedia pada waktu yang tepat, serta dapat dipercaya. Karakteristik tersebut menjadikan informasi sebagai dasar yang penting dalam proses perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasi kegiatan organisasi. Oleh sebab itu, setiap organisasi perlu memastikan bahwa proses administrasi yang dijalankan mampu menghasilkan informasi yang berkualitas sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien. (Meliherdianti et al., 2021). Kualitas proses administrasi yang optimal juga berperan dalam meningkatkan kinerja lembaga. Pelaksanaan administrasi yang efisien menyediakan informasi yang diperlukan oleh masing-masing unit kerja dengan cepat dan akurat. Situasi ini akan mempermudah koordinasi antardepartemen, meningkatkan produktivitas karyawan, serta mempercepat penyelesaian tugas yang diberikan kepada staf. Di sisi lain, jika proses administrasi tidak berjalan dengan baik, hal ini dapat mengakibatkan keterlambatan penyampaian informasi, pengulangan pekerjaan, serta menurunnya efektivitas dalam pelaksanaan aktivitas organisasi. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi perkantoran berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan efisiensi kerja karyawan (Astuti et al., 2025).

Kualitas proses administrasi yang baik akan meningkatkan kerja sama, mempercepat penyelesaian pekerjaan, serta membantu meningkatkan mutu layanan kepada pelanggan. Administrasi yang terencana dan sesuai dengan prosedur memungkinkan setiap kegiatan organisasi berlangsung secara teratur sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan maupun keterlambatan dalam pelaksanaan tugas. Oleh karena itu, kualitas proses administrasi merupakan salah satu faktor penting yang berkontribusi terhadap peningkatan kinerja organisasi dan efektivitas pelayanan kepada pelanggan (Adelia et al., 2025).

2.2.1 Jenis Administrasi

Administrasi dibagi menjadi berbagai jenis yang disesuaikan dengan fungsi dan area kegiatan. Adapun tujuan pengelompokan jenis administrasi ini adalah agar proses dapat berjalan dengan baik dan efisien. Pada dasarnya, ruang lingkup administrasi meliputi administrasi perkantoran, administrasi keuangan, administrasi sumber daya manusia, serta administrasi layanan (Syahrudin & Zahra Salsabilla, 2024). Adapun Menurut (Sarta et al., 2023) pengertian dari jenis-jenis administrasi tersebut antara lain:

1. Administrasi perkantoran adalah aktivitas yang berfokus pada pengaturan dokumen, seperti pencatatan dan pengarsipan, serta penyediaan informasi yang diperlukan untuk kegiatan perusahaan.
2. Administrasi keuangan berhubungan dengan manajemen dana, pencatatan transaksi, dan penyusunan laporan keuangan.
3. Administrasi kekaryawanan terkait dengan pengelolaan sumber daya manusia seperti data karyawan, absensi, dan pengembangan karyawan.
4. Administrasi pelayanan berfokus pada kegiatan pemberian layanan kepada pelanggan atau masyarakat.

Pembagian tipe administrasi ini menunjukkan bahwa setiap aspek memiliki kontribusi yang saling melengkapi untuk mencapai tujuan organisasi. Administrasi yang baik di masing-masing sektor akan berkontribusi pada peningkatan efektivitas kerja, pemudahan koordinasi, dan peningkatan kualitas layanan. Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pengelolaan

administrasi yang efektif mampu meningkatkan efisiensi kerja karyawan dalam suatu organisasi (Evadine et al., 2025).

Selain itu, sistem manajemen yang terencana dan terdefinisi dengan baik dalam bidangnya dapat membantu organisasi mengatur aktivitas operasional secara lebih teratur serta meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, pengelompokan jenis administrasi yang sesuai akan berdampak positif pada kelancaran operasional organisasi serta efisiensi layanan yang disediakan (Rahmawati et al., 2024). Setiap jenis administrasi memiliki peran yang berbeda, namun semuanya saling berkaitan dalam membantu mencapai tujuan organisasi. Administrasi perkantoran berfungsi untuk mengatur dokumen, surat-surat, arsip, serta informasi yang diperlukan guna mendukung kegiatan operasional perusahaan. Pengelolaan administrasi perkantoran yang efisien akan memperlancar komunikasi, koordinasi, dan pengambilan keputusan, karena seluruh informasi tercatat secara sistematis dan dapat diakses dengan mudah oleh pihak-pihak yang memerlukan. Oleh karena itu, administrasi perkantoran menjadi salah satu komponen penting dalam menciptakan efektivitas kerja organisasi (Taufiq et al., 2022).

Administrasi keuangan berfungsi untuk mengorganisasi dan mengawasi pemanfaatan sumber daya keuangan dalam suatu organisasi. Dengan adanya administrasi keuangan yang efektif, setiap transaksi dapat direkam dengan tepat dan dipertanggungjawabkan. Selain itu, laporan keuangan yang disusun secara sistematis dapat menjadi landasan bagi manajemen dalam merencanakan, mengawasi, dan menilai kinerja organisasi. Pengelolaan administrasi keuangan yang efesien juga dapat mengurangi kemungkinan kesalahan pencatatan serta meningkatkan transparansi dalam pengelolaan dana organisasi (sari et al., 2023)

Administrasi pegawai atau administrasi sumber daya manusia bertujuan untuk mengatur seluruh data dan aktivitas yang berkaitan dengan karyawan. Kegiatan ini meliputi pengumpulan data karyawan, pengelolaan absensi, penilaian kinerja karyawan, pelatihan, serta pengembangan karier karyawan. Administrasi kepegawaian yang terorganisir dengan baik akan memudahkan organisasi dalam memperoleh data yang tepat mengenai kondisi sumber daya manusia, sehingga mendukung pengambilan keputusan terkait pengelolaan tenaga kerja. Dengan

demikian, administrasu kepegawaian berperan penting dalam meningkatkan efesiensi dan kinerja karyawan (Evadine et al., 2025)

2.2.2 Manfaat Administrasi

Administrasi memegang posisi krusial dalam kegiatan operasional serta aktivitas suatu perusahaan, di mana beberapa penelitian telah menunjukkan manfaat yang diperoleh jika perusahaan memiliki kualitas proses administrasi yang baik. Adapun manfaat tersebut antara lain:

1. Mengurangi waktu dan usaha yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan (Syahrudin & Zahra Salsabilla, 2024).
2. Meningkatkan kualitas pengelolaan informasi di dalam perusahaan sehingga informasi yang tersusun dengan baik dapat membantu pimpinan mengambil keputusan secara lebih cepat dan tepat
3. Menjelaskan pembagian tugas dan tanggung jawab setiap karyawan secara jelas agar mereka dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien, sehingga produktivitas kerja dapat meningkat. (Ningsih, 2023).
4. Mempercepat proses layanan kepada konsumen serta mengurangi kesalahan pelayanan sehingga mutu pelayanan dapat meningkat (Evadine et al., 2025).

Selain manfaat yang telah disebutkan, administrasi yang efektif juga berfungsi untuk meningkatkan kerja sama antarbagian dalam suatu organisasi. Setiap departemen membutuhkan data yang jelas dan tepat waktu agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Dengan adanya sistem manajemen yang terstruktur dengan baik, alur penyampaian informasi dapat berlangsung lebih cepat sehingga mempermudah koordinasi dan komunikasi, baik antarpegawai maupun antardepartemen. Keadaan ini dapat mengurangi kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas dan membantu organisasi untuk meraih tujuannya dengan lebih efisien (Taufiq et al., 2022).

Administrasi juga memberikan manfaat dalam mendukung proses pengawasan dan pengendalian organisasi. Semua aktivitas yang tercatat dengan baik akan membantu pimpinan memantau pelaksanaan tugas, menilai kinerja karyawan, serta mengenali masalah yang muncul dalam kegiatan perusahaan.

Dengan tersedianya data dan dokumen yang disusun secara teratur, proses evaluasi dapat dilaksanakan secara objektif dan berdasarkan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan (Meliherdianti et al., 2021).

Manfaat lain dari administrasi adalah memperkuat akuntabilitas dan keterbukaan dalam suatu organisasi. Setiap tindakan yang dicatat dan diarsipkan dengan baik akan memudahkan proses pelacakan informasi apabila diperlukan di kemudian hari. Administrasi yang terbuka juga dapat meningkatkan kepercayaan pihak internal dan eksternal terhadap organisasi karena semua aktivitas dan penggunaan sumber daya dapat dipertanggungjawabkan secara jelas. Dengan demikian, administrasi menjadi salah satu alat penting untuk mencapai pengelolaan organisasi yang efektif. (Aini & Mursyidah, 2023).

Dalam era digital saat ini, administrasi juga berkontribusi secara penting dalam membantu organisasi menghadapi perubahan digital. Pemanfaatan teknologi informasi dalam kegiatan administrasi mampu mendukung pelaksanaan pekerjaan secara lebih cepat, efisien, dan terintegrasi. Implementasi sistem administrasi digital juga membantu mengurangi penggunaan dokumen berbasis kertas, mempercepat proses pencarian informasi, serta meningkatkan keamanan dalam pengelolaan data organisasi. Dengan demikian, administrasi tidak lagi hanya berfungsi sebagai sarana pencatatan, tetapi juga menjadi instrumen strategis yang mendukung peningkatan daya saing organisasi dalam menghadapi dinamika lingkungan bisnis yang berkembang dengan cepat.(Taufiq et al., 2022).

2.2.3 Faktor yang mempengaruhi kualitas proses administrasi

Baik ataupun buruknya kualitas proses administrasi dipengaruhi oleh beberapa elemen penting yang saling berkaitan, antara lain (Mandagi et al., 2016 dalam Riatmaja Setiawan et al., 2024):

1. Kualitas SDM perusahaan: perusahaan yang memiliki SDM atau tenaga kerja dengan kompetensi yang baik dapat menjalankan tugas administrasi secara efektif dan efisien.

2. Kejelasan prosedur kerja yang sistematis dan jelas akan menjadikan pelaksanaan kegiatan administrasi lebih mudah dan sesuai dengan ketentuan standar yang berlaku
3. Fasilitas dan perlengkapan: dengan fasilitas yang baik, kegiatan administrasi dapat berjalan dengan baik pula, karena fasilitas akan berpengaruh terhadap pengolahan dan penyimpanan informasi.
4. Kerja sama dan komunikasi yang baik antarbagian menyebabkan aliran informasi semakin cepat dan jelas, sehingga tugas administrasi dapat diselesaikan dengan lebih akurat, cepat, dan sesuai dengan standar yang berlaku.

Selain faktor sumber daya manusia, prosedur operasional, fasilitas, dan komunikasi, penerapan sistem administrasi perkantoran juga merupakan salah satu aspek yang menentukan kualitas proses administrasi. Sistem administrasi yang efektif akan mendukung organisasi dalam mengelola alur kerja dan dokumen, serta mempercepat penyampaian informasi antarbagian. Administrasi yang terstruktur membuat pekerjaan dapat diselesaikan lebih efektif, sehingga meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian oleh (Mamonto et al., 2023) Menunjukkan bahwa sistem administrasi perkantoran berpengaruh terhadap efisiensi kerja pegawai, sehingga semakin baik sistem administrasi yang diimplementasikan, semakin baik pula pelaksanaan tugas dalam organisasi.

Salah satu faktor yang memengaruhi kualitas proses administrasi adalah pemanfaatan teknologi informasi. Penerapan sistem informasi memungkinkan berbagai aktivitas administrasi dilakukan secara otomatis, sehingga pengelolaan data menjadi lebih baik, alur kerja lebih efisien, serta komunikasi dan kolaborasi antarkaryawan dapat berlangsung lebih efektif. Dibandingkan dengan metode manual, penggunaan teknologi informasi mampu menghasilkan proses administrasi yang lebih cepat, akurat, dan efisien. Dengan demikian, teknologi informasi menjadi komponen penting dalam mendukung peningkatan kualitas administrasi serta efektivitas operasional organisasi. (Kharismaputra et al., 2022).

Selain itu, manajemen administrasi yang baik juga dipengaruhi oleh kemampuan suatu organisasi dalam menerapkan sistem pengelolaan perkantoran yang efektif. Sistem pengelolaan perkantoran yang dirancang dengan matang dapat

membantu organisasi meningkatkan efisiensi administrasi, menjelaskan pembagian tugas, serta meningkatkan koordinasi antarkaryawan. Dengan cara ini, kualitas proses administrasi tidak hanya tergantung pada individu yang menjalankannya, tetapi juga pada sistem yang mendukung jalannya kegiatan administrasi tersebut (Analisna et al., 2025).

2.2.4 Indikator Kualitas Proses Administrasi

Kualitas proses administrasi yang baik dapat ditentukan melalui beberapa indikator, menurut penelitian yang dilakukan oleh Rusita et al., (2026), indikator kualitas proses administrasi yang baik antara lain:

1. Efisiensi prosedur, berhubungan dengan kesederhaan dan kemudahalam dalam pelayanan administrasi yang ditandai dengan proses yang tidak berbelit-belit dan tepat.
2. Efektivitas pelaksanaan, merupakan tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan khususnya tujuan administrasi.
3. Keadilan layanan, berhubungan dengan pelayanan yang dilakukan secara adil kepada pengguna layanan seperti tidak diskriminatif dan memberikan standar layanan yang sama.
4. Akuntabilitas, merupakan kemampuan instansi untuk dapat bertanggung jawab atas seluruh pelayanan administrasi yang telah ia berikan.

   Indikator ini sangat penting untuk diperhatikan karena jika salah satu indikator tidak terpenuhi , maka akan berdampak pada efektivitas pelayanan, seperti penelitian yang dilakukan oleh (Salim & Hakim, 2025), yang menyatakan bahwa efisiensi prosedur, khususnya SOP dalam administrasi, dapat meningkatkan efektivitas pelayanan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Hermawan et al. (2020) menyatakan bahwa efektivitas pelaksanaan yang cepat, seperti dengan menggunakan teknologi informasi, dapat meningkatkan efektivitas pelayanan.

2.2.5 Hubungan kualitas proses administrasi dengan efektivitas pelayanan

Kualitas proses administrasi memiliki hubungan yang erat dengan efektivitas pelayanan, Adapun beberapa bukti pendukung mengenai hubungan antara kualitas proses administrasi dan efektivitas pelayanan:

1. Kualitas proses administrasi yang efektif dapat meminimalkan terjadinya kesalahan, meningkatkan efisiensi pekerjaan, dan meningkatkan efektivitas pelayanan kepada pelanggan (Sari et al., 2023).
2. Kualitas proses administrasi yang efisien, efektif serta sederhana dan tidak berbelit-belit dapat meningkatkan kecepatan serta efektivitas pelayanan (Latupeirissa & Herawati, 2025)
3. Kualitas proses administrasi yang efisien akan berpengaruh pada aktivitas operasional perusahaan yang lebih terstruktur sehingga nantinya akan berpengaruh juga pada peningkatan kinerja serta aktivitas pelayanan (Rahmawati et al., 2024).

Hubungan antara mutu proses administrasi dan efisiensi pelayanan dapat terlihat dari fungsi administrasi sebagai pendorong utama dalam penyampaian layanan. Proses administrasi yang baik akan menghasilkan informasi yang tepat, mempercepat pekerjaan, serta mempermudah koordinasi antarbagian sehingga layanan dapat diberikan pada waktu yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sebaliknya, proses administrasi yang buruk dapat mengakibatkan keterlambatan pelayanan, kesalahan informasi, serta penurunan tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat yang menerima layanan. Dengan demikian, mutu proses administrasi menjadi salah satu aspek penting dalam menentukan seberapa efektif pelayanan yang disediakan oleh organisasi. Kualitas proses administrasi yang baik juga berpengaruh terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan. Dalam sistem administrasi yang terstruktur dengan baik, setiap dokumen dan informasi yang diperlukan dapat diakses dengan mudah sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat. Selain itu, prosedur administrasi yang jelas akan mendukung pegawai dalam melaksanakan tugas mengacu pada standar yang berlaku, sehingga kesalahan dalam memberikan layanan dapat diminimalkan. Dengan cara ini, efektivitas

pelayanan bisa meningkat karena layanan diberikan dengan tepat, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna (Pariyatin et al., 2024).

Efektivitas pelayanan juga dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola sistem administrasi yang terintegrasi. Sistem administrasi yang baik memungkinkan informasi tersimpan secara lengkap dan mudah diakses, sehingga mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat maupun pelanggan. Penelitian mengenai efektivitas Sistem Informasi Administrasi Terpadu Pelayanan Kecamatan (PATEN) menunjukkan bahwa sistem administrasi yang terkelola dengan baik mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui percepatan proses pelayanan dan peningkatan akurasi data yang digunakan dalam pelayanan.

Selain itu, kualitas administrasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Pelayanan yang didukung oleh administrasi yang tertib dan terstruktur akan memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi maupun memenuhi berbagai kebutuhan administrasi. Penelitian Rahmadhani et al (2025) Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Pelayanan administrasi yang semakin berkualitas akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna, sehingga tingkat kepuasan mereka cenderung meningkat.

2.3 Kinerja Karyawan

Pencapaian target suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh tingkat performa para pegawainya. Menurut Mangkunegara (2017), kinerja pegawai mencerminkan pencapaian kerja secara mutu maupun jumlah yang diraih seseorang saat menjalankan kewajibannya. Pada dasarnya, kinerja ini mengukur kecakapan individu dalam mengeksekusi tugas sesuai standar, alur kerja, serta sasaran yang ditetapkan lembaga demi mewujudkan tujuan bersama. Pegawai yang berkinerja unggul akan mendorong perusahaan merealisasikan sasarannya secara lebih efisien dan tepat sasaran (Rahmawati, et al., 2024). Penelitian yang dilakukan oleh (Silfia et al., 2024) Mengemukakan bahwa karyawan dengan kinerja tinggi dapat menghasilkan kualitas pekerjaan yang baik, sehingga berkontribusi nyata dalam membantu organisasi mewujudkan sasaran yang telah ditetapkan.

Selain hasil akhir, kinerja karyawan juga dapat diukur dari cara menyelesaikan tugas, termasuk ketepatan waktu, mutu hasil kerja, serta kemampuan bekerja sama dalam tim. Selain itu, teori Organizational Behavior yang dijelaskan oleh Robbins & Judge (2022) menyatakan bahwa tindakan individu dalam suatu organisasi memiliki dampak besar terhadap kinerja, seperti motivasi, kepuasan kerja, dan suasana kerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh sistem kerja serta kondisi yang terdapat dalam organisasi. Berbagai penelitian mengungkapkan bahwa perusahaan yang didukung oleh karyawan dengan kinerja tinggi cenderung memiliki tingkat produktivitas yang lebih baik serta mampu memberikan kualitas pelayanan yang lebih optimal dibandingkan perusahaan dengan kinerja karyawan yang rendah (Sarta et al., 2023).

Keberhasilan instansi atau perusahaan dipengaruhi secara signifikan oleh performa para pekerjanya. Sumber daya manusia bertalenta dan berkinerja optimal dapat menuntaskan tugas secara produktif, efektif, dan efisien, yang pada akhirnya mendorong pencapaian target organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Haliza & Oktiani, (2024), menyatakan bahwa kedisiplinan dan produktivitas memberikan dampak positif yang nyata bagi performa kerja. Hal ini menandakan bahwa semakin tinggi tingkat disiplin dan efektivitas pegawai dalam bekerja, maka hasil kerjanya pun akan semakin maksimal.

Selain karakteristik internal individu, performa pegawai juga sangat ditentukan oleh faktor lingkungan tempat mereka bekerja. Suasana kerja yang aman, kondusif, serta menyenangkan akan mempermudah staf dalam menuntaskan tanggung jawabnya secara efisien. Hal ini sejalan dengan temuan (Wicaksono et al., (2024), yang mengindikasikan bahwa kondisi area kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap hasil kerja karyawan, di mana tempat kerja yang ideal berbanding lurus dengan peningkatan produktivitas serta pencapaian sasaran perusahaan.

Kinerja karyawan yang optimal juga memberikan pengaruh terhadap mutu pelayanan yang disediakan oleh organisasi. Riset yang dilaksanakan oleh, Yani et al (2023) Mengungkapkan bahwa kinerja pekerja berdampak konstruktif dan

substansial terhadap kualitas layanan. Dengan kata lain, semakin tinggi kinerja pekerja, semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna. Oleh karena itu, organisasi perlu terus meningkatkan kinerja karyawan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan.

2.3.1 Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

Performa kerja seorang karyawan tidak berdiri sendiri, melainkan dibentuk oleh atribut internal individu sekaligus variabel ekosistem tempatnya bekerja. Adapun menurut Husain (2020) dan (Adnindia, et al (2024) faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi meliputi:

1. Elemen internal meliputi keterampilan dan kompetensi karyawan, dorongan atau motivasi, serta dedikasi terhadap pekerjaan.
2. Elemen eksternal meliputi suasana kerja, gaya kepemimpinan, dan struktur organisasi yang diterapkan.

   Salah satu faktor yang berperan penting dalam kinerja karyawan ialah kepemimpinan, di mana seorang pemimpin yang baik dapat memberikan bantuan, dorongan, serta bimbingan sehingga memotivasi karyawan untuk bekerja secara maksimal (Sari et al., 2023). Selain itu menurut Wisanggeni et al (2024), ada beberapa unsur yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain:

   1. Gaji dan kompensasi yang layak, mencukupi kebutuhan karyawan, serta dibayarkan tepat waktu dapat meningkatkan semangat kerja karyawan untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
   2. Suasana kerja yang kondusif, didukung oleh hubungan yang harmonis antara rekan kerja dan pimpinan serta adanya budaya saling mendukung dan membimbing, dapat mendorong karyawan untuk memberikan kontribusi secara lebih efektif dan optimal.

Faktor lain yang turut memengaruhi hasil kerja karyawan adalah penyelenggaraan pelatihan. Lewat program yang tepat sasaran, kapabilitas, keterampilan, dan pengetahuan staf dapat ditingkatkan untuk menunjang penyelesaian tugas secara efisien. Karyawan berbekal kompetensi yang terasah akan lebih mudah mencapai performa terbaiknya, sehingga menjadikan pelatihan

sebagai instrumen vital dalam manajemen SDM. Hal ini diperkuat oleh banyaknya hasil riset yang menunjukkan adanya korelasi positif dan signifikan antara pelatihan kerja terhadap efektivitas kinerja staf.

Faktor penting lain yang memengaruhi hasil kerja karyawan adalah kedisiplinan. Aspek ini merujuk pada ketaatan individu terhadap kebijakan dan aturan main yang ditetapkan organisasi. Ketika pegawai menjunjung tinggi disiplin kerja, mereka cenderung lebih bertanggung jawab, disiplin terhadap tenggat waktu, serta fokus pada target bersama. Sejalan dengan hal ini, studi Haliza dan Oktiani (2024) membuktikan bahwa kedisiplinan kerja berbanding lurus dengan optimalisasi kinerja SDM. (Barus & Siregar, 2023)

Kondisi area kerja memegang peranan krusial dalam membentuk kualitas kinerja staf. Suasana tempat kerja yang aman, kondusif, dan menyenangkan dapat memicu potensi pegawai sehingga mereka mampu menyelesaikan tugas secara maksimal. Sebaliknya, atmosfer kerja yang kurang memadai berisiko mengikis motivasi serta menekan tingkat produktivitas. Atas dasar tersebut, pihak manajemen dituntut untuk menghadirkan ekosistem kerja yang kondusif guna menunjang efektivitas operasional sekaligus menjaga moril dan semangat kerja para pegawai.(Wicaksono et al., 2024).

Selain itu, perkembangan teknologi informasi turut memengaruhi kinerja karyawan. Penggunaan teknologi dalam menjalankan tugas dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan, meningkatkan ketepatan hasil kerja, serta memudahkan akses terhadap informasi yang diperlukan. Dengan adanya dukungan teknologi yang memadai, karyawan dapat bekerja lebih efisien sehingga kualitas hasil kerja meningkat. Oleh karena itu, kemampuan suatu organisasi dalam menyediakan dan mengelola teknologi informasi menjadi salah satu aspek penting untuk meningkatkan performa karyawan (Kharismaputra et al., 2022)

2.3.2 Indikator Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan yang baik dapat ditentukan melalui beberapa indikator, menurut penelitian yang dilakukan oleh (Wijaya & Fauji, 2021) indikator kinerja karyawan yang baik antara lain:

1. Kompetensi dan kemampuan Keberhasilan pekerjaan secara optimal ditunjang oleh kompetensi dan kemampuan, yang pada dasarnya merupakan integrasi dari ranah pengetahuan, keterampilan teknis, serta perilaku karyawan.
2. Disiplin kerja bentuk komitmen dan manifestasi perilaku karyawan dalam menjunjung tinggi tata tertib, standar operasional, serta kewajiban pekerjaan secara konsisten.
3. Motivasi kerja merupakan Dorongan intrinsik dan ekstrinsik yang menggerakkan individu untuk menuntaskan tanggung jawab harian dengan penuh ketekunan serta dedikasi.
4. Lingkungan kerja adalah ekosistem tempat kerja, baik elemen kualitatif (suasana) maupun kuantitatif (fasilitas fisik), yang memengaruhi psikologis, kenyamanan, serta efektivitas staf.

2.3.3 Hubungan kinerja karyawan dengan efektivitas pelayanan

Kinerja karyawan sangat berhubungan dengan efektivitas pelayanan karena kinerja menunjukkan sejauh mana karyawan dapat menjalankan tugas dengan baik dan efisien. Adapun beberapa bukti pendukung mengenai hubungan antara kinerja karyawan dan efektivitas pelayanan:

1. Peningkatan kinerja karyawan merupakan hal yang penting karena dapat menciptakan pelayanan yang efektif dan berkualitas. Hal ini dikarenakan karyawan dengan kinerja baik akan menghasilkan pelayanan yang cepat, tepat, berkualitas, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebaliknya, karyawan dengan kinerja yang kurang mungkin akan memberikan pelayanan yang terlambat dan tidak sesuai dengan ketentuan (Mukusibu et al., 2023).
2. Peningkatan kinerja karyawan menjadi kunci utama untuk mencapai pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas. Hal ini dikarenakan karyawan yang memiliki kompetensi, keahlian, dan rasa tanggung jawab yang tinggi dapat memberikan pelayanan yang lebih baik serta memenuhi standar yang telah ditentukan. Hal ini nantinya akan berpengaruh pada kelancaran proses pelayanan sehingga kebutuhan pengguna ataupun pelanggan dapat sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Namun, sebaliknya, jika kualitas kerja

karyawan rendah, pelayanan yang diberikan dapat menjadi kurang optimal, seperti keterlambatan atau ketidaksesuaian dengan prosedur (Hasim & Astuti, 2025).

3. Perusahaan yang unggul dalam jumlah SDM serta kemampuan dan kinerja karyawannya berpengaruh terhadap kualitas pelayanannya. Kinerja pegawai , khususnya kemampuan pegawai untuk beradaptasi dan bekerja, sangat berpengaruh pada efektivitas pelayanan. (Aryati et al., 2024)
4. Kinerja karyawan yang baik dan berkualitas berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan, di mana karyawan dengan kinerja yang baik dapat memberikan layanan yang efisien, cepat, dan nyaman (Ridzana et al., 2025).
5. Perusahaan dengan kinerja karyawan yang kurang baik dan kurang kompeten akan sulit meningkatkan efektivitas layanan di dalam perusahaan tersebut. Oleh karena itu, perusahaan harus meningkatkan kompetensi karyawan (Rumakat, 2025).

Kualitas dan efektivitas pelayanan suatu organisasi sangat bergantung pada tingkat kinerja para pegawainya. Ketika SDM memiliki kapabilitas yang mumpuni, dedikasi tinggi, serta produktivitas yang baik, pelayanan dapat disajikan secara presisi, responsif, dan selaras dengan ekspektasi publik atau pelanggan. Sebaliknya, performa kerja yang buruk akan menyumbat alur operasional dan mendegradasi mutu layanan. Oleh sebab itu, pengoptimalan kinerja pegawai menjadi pijakan strategis bagi organisasi demi menghadirkan tata kelola pelayanan yang unggul dan efisien.(Yani et al., 2023).

Selain itu, kinerja karyawan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Karyawan yang mampu bekerja secara profesional akan lebih mudah menangkap kebutuhan pelanggan, memberikan informasi yang akurat, serta menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Kajian yang diselanggrakan oleh Yani et al., (2023), Mengungkapkan kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Semakin baik performa pegawai, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga akan semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan terkait erat dengan kualitas kinerja karyawan yang menjalankan tugas tersebut.

Kinerja karyawan juga berkontribusi terhadap efisiensi pelayanan. Karyawan yang memiliki keahlian dan kemampuan yang baik mampu menyelesaikan tugas dalam waktu yang lebih cepat tanpa mengorbankan kualitas hasil. Dengan cara ini, organisasi dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan meminimalkan risiko kesalahan dalam proses layanan. Efisiensi ini pada akhirnya akan meningkatkan efektivitas layanan karena tujuan layanan bisa tercapai dengan penggunaan sumber daya yang lebih efisien (Haliza & Oktiani, 2024)

Kemampuan karyawan dalam menangani keluhan dan kebutuhan pengguna layanan juga menjadi faktor yang mendukung efektivitas pelayanan. Karyawan yang memiliki kinerja baik akan lebih cepat merespons keluhan, memberikan informasi yang jelas, dan menyelesaikan permasalahan dengan tepat. Situasi ini dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam layanan serta meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian oleh Marwiyah et al. (2024) mengungkapkan bahwa pengoptimalan kinerja staf berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan responsivitas, keandalan, jaminan pelayanan, dan empati terhadap masyarakat.

2.4 Efektivitas pelayanan

Efektivitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Peter Drucker. Teori ini menyatakan bahwa efektivitas adalah kemampuan untuk melakukan tugas dengan benar guna mencapai tujuan organisasi. (Robbins & Mary Colter, 2021) Juga mengemukakan bahwa efektivitas berhubungan dengan kemampuan suatu organisasi dalam menentukan tujuan yang sesuai serta melaksanakan aktivitas yang mendukung pencapaian tujuan tersebut secara optimal.

Efektivitas pelayanan adalah indikator keberhasilan sebuah perusahaan dalam memberikan layanan kepada pelanggan atau pengguna sesuai dengan standar dan waktu yang telah ditetapkan (Rahmawati et al., 2024). Selain hasil akhir pelayanan, efektivitas atau kualitas pelayanan juga dapat tercermin dari cara layanan tersebut diberikan, yang mencakup ketepatan waktu, kecepatan, kualitas layanan, serta kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan atau pengguna

(Zubayri et al., 2024). Selain itu, konsep *Service Quality (SERVQUAL)* oleh (Yuningsih, 2022; Parasuraman et al., 1988). Mengungkapkan bahwa pelayanan dinilai berdasarkan lima aspek utama, yaitu bukti fisik, keandalan, kecepatan, jaminan, dan kepedulian. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan dapat diukur dari seberapa baik organisasi mampu menyediakan layanan bermutu dan memenuhi ekspektasi pelanggan. Perusahaan yang dapat menggunakan sumber dayanya secara optimal untuk mencapai tujuan akan memberikan pelayanan yang lebih efektif (Sarta et al., 2023). Efektivitas pelayanan juga berpengaruh pada sektor pemerintahan dimana efektivitas pelayanan yang baik dapat mewujudkan *good governance* (Ishak, 2022)

Selain itu, efektivitas pelayanan juga berhubungan dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Karyawan yang memiliki kompetensi, keterampilan, dan sikap kerja positif dapat memberikan pelayanan yang cepat dan akurat sehingga mutu dan efektivitas pelayanan meningkat. Ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan sangat dipengaruhi oleh peran sumber daya manusia sebagai pelaksana utama (Ardiansyah, 2021).

Efektivitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai kemampuan perusahaan dalam menghadirkan layanan yang bermutu, tepat waktu, mengikuti langkah-langkah yang benar, serta memenuhi ekspektasi pelanggan atau pengguna. Maka dari itu, untuk meningkatkan kualitas dan daya saing perusahaan, peningkatan efektivitas pelayanan menjadi hal yang krusial (Sarta et al., 2023).

Efektivitas pelayanan berkaitan langsung dengan seberapa puas pengguna terhadap layanan yang mereka terima. Pelayanan yang berjalan dengan baik dapat memenuhi keinginan dan ekspektasi pengguna melalui proses yang cepat, tepat, mudah diakses, serta sesuai dengan prosedur yang berlaku. Kepuasan pengguna akan meningkat apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang kurang memadai dapat menimbulkan ketidakpuasan serta mengurangi tingkat kepercayaan pengguna terhadap organisasi.. Penelitian yang dilakukan oleh (Nugraha, 2023) Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif terhadap kepuasan konsumen,

sehingga layanan yang lebih baik akan berkontribusi pada peningkatan tingkat kepuasan pengguna.

Selain faktor sumber daya manusia, efektivitas pelayanan pada era modern juga dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi dan digitalisasi layanan. Penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi memungkinkan organisasi memberikan layanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh pengguna. Digitalisasi layanan juga berperan dalam mempercepat proses pelayanan, meminimalkan kesalahan administrasi, serta mempermudah masyarakat maupun pelanggan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dengan demikian, implementasi teknologi menjadi salah satu strategi penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan organisasi. Hasil penelitian mengenai digitalisasi layanan di PT Taspen menunjukkan bahwa kualitas layanan digital memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. (Riyadi et al., 2024).

2.4.1 Faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan

Efektivitas pelayanan sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor, Menurut Majmudin et al (2025), faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan antara lain:

1. Struktur organisasi yang teratur dan jelas. Dengan struktur organisasi yang jelas, pembagian tugas dan koordinasi kerja akan berjalan dengan baik, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih optimal.
2. Fasilitas yang memadai, baik, dan layak akan dapat mendukung pelayanan yang jauh lebih efektif dan efisien, sehingga dapat meningkatkan efektivitas pelayanan.
3. Interaksi dengan lingkungan, di mana organisasi perlu mengelola input secara tepat, menjalankan proses secara efisien, serta menghasilkan output yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau pengguna layanan. Ini sejalan dengan konsep perspektif sistem yang menyatakan bahwa “sistem ini terdiri dari tiga komponen, yaitu input, proses, dan output”, sehingga keterpaduan antarkomponen tersebut sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan.

Selain berbagai faktor tersebut, kompetensi sumber daya manusia juga menjadi Kemampuan dan kompetensi pegawai memegang peran penting dalam menentukan sejauh mana efektivitas pelayanan dapat terwujud. Aspek ini mencakup penguasaan wawasan, keahlian teknis, kapasitas diri, hingga kepribadian yang ditunjukkan staf saat menjalankan fungsi pelayanan. Ketika pegawai dibekali kompetensi yang memadai, mereka akan lebih peka dalam menangkap kebutuhan publik, menuntaskan tugas secara cepat dan akurat, serta konsisten menjaga mutu layanan agar sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Dengan demikian, peningkatan kemampuan pegawai melalui pendidikan dan pelatihan menjadi salah satu langkah yang dapat diambil organisasi untuk meningkatkan efektivitas layanan. Penelitian menunjukkan bahwa kemampuan pegawai berkontribusi positif terhadap mutu dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Yani et al., 2023)

Faktor lain yang memengaruhi efektivitas pelayanan adalah pemanfaatan teknologi informasi. Kemajuan teknologi telah mendorong organisasi untuk menggabungkan sistem pelayanan dengan teknologi digital guna meningkatkan kecepatan, akurasi, dan kemudahan akses terhadap layanan. Penerapan teknologi informasi dapat mempercepat proses pelayanan, mengurangi kekeliruan dalam administrasi, serta mempermudah penyimpanan dan pelacakan data. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi secara maksimal akan berkontribusi pada peningkatan efektivitas layanan organisasi. Penelitian tentang digitalisasi layanan menunjukkan bahwa layanan berbasis teknologi mampu meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan pengguna. (Riyadi et al., 2024)

Selain aspek individu, efektivitas pelayanan juga sangat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan di dalam organisasi. Arahan, motivasi, serta supervisi yang optimal dari seorang pimpinan mampu menuntun pegawai dalam menjalankan fungsi pelayanan secara maksimal. Lebih dari itu, kepemimpinan yang efektif sanggup membangun iklim kerja yang kondusif, sehingga memicu semangat staf untuk menyajikan layanan yang unggul bagi masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa keberhasilan Pelayanan Publik Organisasi tidak semata-mata bertumpu pada

kecakapan pegawai, melainkan juga pada keandalan pemimpin dalam memobilisasi serta mengarahkan seluruh potensi sumber daya yang ada.

Di samping berbagai faktor pendukung lainnya, efektivitas pelayanan juga sangat ditentukan oleh kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat penerima layanan. Penyampaian informasi secara transparan, lugas, serta komunikatif akan memudahkan pengguna dalam memperoleh kejelasan sekaligus menekan risiko miskomunikasi selama alur pelayanan berlangsung. Instansi yang berhasil menjalin komunikasi yang interaktif umumnya lebih sigap dan tanggap dalam menyajikan layanan bermutu. Dengan demikian, kecakapan berkomunikasi menjadi aspek kunci untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, responsif, serta berfokus pada kepuasan pengguna. (Wahongan et al., 2024)

2.4.2 Manfaat Efektivitas Pelayanan

Efektivitas pelayanan memberikan berbagai manfaat bagi organisasi maupun pengguna layanan. Pelayanan yang efektif menunjukkan bahwa organisasi mampu memenuhi sasaran pelayanan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan serta memenuhi kebutuhan pengguna dengan sebaik-baiknya. Oleh sebab itu, tingkat efektivitas pelayanan menjadi tolok ukur utama keberhasilan organisasi dalam menjalankan roda operasinya. Efektivitas pelayanan dapat dimaknai sebagai Kapasitas instansi untuk merealisasikan sasaran layanan secara presisi, sigap, dan patuh terhadap regulasi baku yang berlaku. Indikator efektivitas ini tidak sekadar diukur dari terpenuhinya target internal organisasi, melainkan juga dari sejauh mana organisasi mampu mengakomodasi serta memuaskan ekspektasi pengguna layanan. (Ali et al., 2023)

Selain itu, efektivitas pelayanan juga ditunjukkan oleh kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang mudah diakses, responsif terhadap kebutuhan pengguna, serta mampu beradaptasi terhadap perubahan lingkungan dan perkembangan teknologi. Organisasi yang efektif akan berusaha memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan sebaik-baiknya, mengurangi kesalahan dalam pelayanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat atau pelanggan. Dengan demikian, efektivitas pelayanan

menjadi salah satu indikator utama untuk menilai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan yang telah ditetapkan. Menurut (Korengkeng et al.,). Berikut ini adalah beberapa manfaat efektivitas pelayanan

1. Meningkatkan Kepuasan Pengguna Layanan

Peningkatan kepuasan pengguna merupakan salah satu keuntungan esensial dari terwujudnya efektivitas pelayanan. Ketika layanan disajikan secara sigap, presisi, inklusif, dan selaras dengan kebutuhan, konsumen maupun masyarakat akan memperoleh pengalaman yang positif. Terpenuhinya ekspektasi publik ini secara otomatis mendongkrak tingkat kepuasan terhadap instansi. Hal ini sejalan dengan temuan Nugraha (2023) yang mengonfirmasi bahwa mutu pelayanan berbanding lurus secara positif dan signifikan dengan kepuasan konsumen, di mana semakin tinggi kualitas layanan yang disajikan, semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan pengguna.

2. Meningkatkan Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan

Kualitas layanan yang baik dapat memperkuat kepercayaan pengguna terhadap suatu organisasi. Layanan yang dilakukan secara konsisten, jelas, dan sesuai standar akan memberikan keyakinan bahwa organisasi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik. Rasa percaya ini dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan sehingga mereka akan terus menggunakan layanan yang ditawarkan oleh organisasi. Menurut Riyadi et al. (2024), pelayanan berkualitas tinggi memengaruhi kepuasan dan kepercayaan pengguna, sehingga dapat memperkuat ikatan antara organisasi dan pelanggannya.

3. Meningkatkan Citra dan Reputasi Organisasi

Sebuah organisasi yang berhasil menyediakan pelayanan dengan baik akan mendapatkan pandangan yang baik dari masyarakat dan pelanggan. Reputasi yang positif dapat menjadi keunggulan bagi organisasi karena orang cenderung lebih percaya pada organisasi yang menawarkan layanan berkualitas. Penelitian oleh Novitasari et al (2024) Menunjukkan bahwa perbaikan kualitas dan efektivitas layanan dapat memperkuat pandangan positif masyarakat terhadap kinerja organisasi.

4. Meningkatkan Efisiensi Operasional

Pelayanan yang efektif juga memberikan manfaat berupa peningkatan efisiensi operasional organisasi. Prosedur pelayanan yang terencana dan sesuai standar dapat meminimalkan kesalahan, mempercepat penyelesaian pekerjaan, serta memaksimalkan pemanfaatan sumber daya organisasi. Dengan cara ini, organisasi dapat mencapai sasaran pelayanan dengan lebih hemat biaya, waktu, dan tenaga. Ini sejalan dengan studi Kharismaputra et al (2022) Yang mengatakan bahwa penggunaan sistem informasi dan teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam pelayanan.

5. Mendukung Pencapaian Tujuan Organisasi

Efektivitas pelayanan sehingga akhirnya berkontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Layanan berkualitas tinggi akan meningkatkan kepuasan klien, memperkuat interaksi dengan pengguna layanan, serta meningkatkan efisiensi seluruh organisasi. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi salah satu elemen krusial dalam mendukung keberhasilan organisasi dalam jangka panjang (Rahmawati et al., 2024).

2.4.3 Indikator efektivitas pelayanan

Efektivitas pelayanan yang baik tentunya dapat dilihat dari beberapa indikator, Menurut Sarta et al (2023) dan Rahmawati et al (2024) serta (Yuningsih, 2022) serta (Maharani & Sujianto, 2024) indikator efektivitas pelayanan antara lain:

1. Kecepatan dalam melayani: hal ini berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk melayani pelanggan atau pengguna; semakin cepat waktunya, semakin baik.
1. Akurasi pelayanan: akurasi berhubungan dengan ketepatan perusahaan dalam melayani kebutuhan pelanggan atau pengguna sesuai dengan standar dan kebutuhan pelanggan.
2. Mutu layanan menggambarkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang mudah, tidak rumit, dan memuaskan bagi pelanggan.
3. Rasa puas pelanggan dapat digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik pelayanan yang diberikan. Dari rasa puas dapat dilihat apakah perusahaan

sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi atau belum. Semakin tinggi rasa puas pelanggan, semakin baik pelayanan yang diberikan.

2.5 Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan, guna membandingkan dengan penelitian pada saat ini:

Tabel 2. 1 Daftar Penelitian yang Telah Dilakukan

No	Nama peneliti, Tahun, Judul Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil
1.	(Hermawan et al., 2020) Efektivitas Pelayanan Publik Online Situs Web *www.garutkab.go.id*	X = Kualitas Website Y= Efektivitas Pelayanan	Efektivitas pelayanan online belum efektif dan tidak terlalu berdampak dikarenakan kinerja karyawan yang kurang memadai
2.	(Ishak, 2022) Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia	X= Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Y= Efektivitas Pengawasan Pelayanan	Efektivitas pelayanan yang baik merupakan salah satu cara untuk menciptakan good governance

No	Nama peneliti, Tahun, Judul Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil
3.	(Yuningsih, 2022) Efektivitas Implementasi Pelayanan Publik Digital: Studi Kasus Pelayanan Perpustakaan Digital Puslatbang PKASN LAN	X = Implementasi pelayanan publik digital Y= Efektivitas Pelayanan	Penerapan layanan publik secara digital memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan. Ini terlihat dari bertambahnya kemudahan akses pelayanan, penghematan waktu, serta perbaikan kualitas yang dirasakan oleh para pengguna
4.	(Sarta et al., 2023) Analisis Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Berau Dalam Pelayanan Publik	X= Kinerja Pegawai Y= Efektivitas Pelayanan	Kinerja karyawan yang baik akan menjadikan perusahaan memiliki efektivitas pelayanan yang baik, begitupun sebaliknya, kinerja karyawan yang buruk maka efektivitas pelayanan akan buruk juga

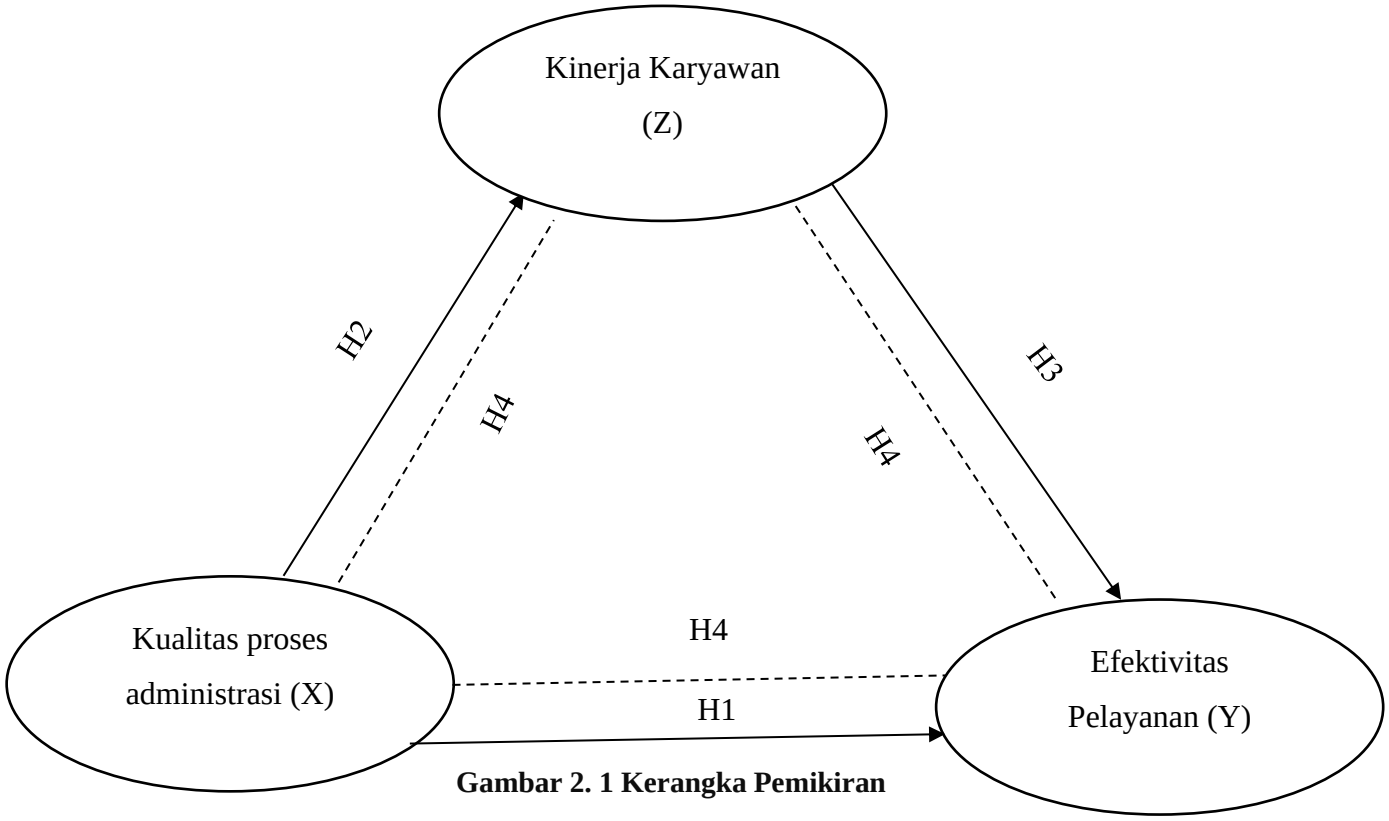
No	Nama peneliti, Tahun, Judul Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil
5.	(Aryati et al., 2024) Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Desa Kondangjaya	X= Kinerja Pegawai Y= Efektivitas Pelayanan	Instansi atau perusahaan dengan SDM yang unggul dan kompeten maka akan lebih unggul dalam hal efektivitas pelayanannya daripada instansi atau perusahaan lain
6.	(Maharani & Sujianto,2024) Efektivitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kantor Camat Rumbai Timur Kota Pekanbaru	X= Pemekaran Kecamatan Y= Efektivitas Pelayanan	Efektivitas pelayanan yang ada pada penelitian sudah menunjukkan hal baik, namun perlu adanya peningkatan di beberapa sektor seperti kualitas SDM, digitalisasi, serta sarana dan prasarana
7.	(A. Rahmawati et al., 2024) Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Dikantor Desa Dadapan Kecamatan Solokuro Kabupaten Lamongan	X= Faktor pelayanan Y= Efektivitas Pelayanan	Efektivitas pelayanan adalah keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai standar dan tujuan yang ditetapkan serta memberi kan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan dan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti SDM dan prasarana.

No.	Nama peneliti, Tahun, Judul Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil
8.	(Ridzana et al., 2025) Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu	Y= Efektivitas Pelayanan	karyawan dengan kemampuan kerja yang berkualitas akan dapat memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan efisien sehingga akan berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan
9.	(Rumakat, 2025) Analisis Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Administrasi Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah	X= Sistem Administrasi Elektronik Y= Efektivitas Pelayanan	Perusahaan haruslah meningkatkan kompetensi serta kinerja SDM mereka, karena perusahaan dengan SDM kurang berkualitas akan menyebabkan efektivitas pelayanan berkurang sehingga perusahaan akan sulit bersaing
10.	(Salim & Hakim, 2025) Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Pematang Tinggi Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan	Y= Efektivitas Pelayanan	Efisiensi SOP administrasi yang baik dan jelas dapat meningkatkan efektivitas pelayanan

Sumber: Data diolah Peneliti (2026)

2.6 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan data berupa bukti empiris mengenai adanya atau tidaknya pengaruh kualitas proses administrasi (X) terhadap efektivitas pelayanan (Y), dengan kinerja karyawan (Z) sebagai variabel mediasi. Kerangka pikir ini digunakan untuk memudahkan pemikiran tentang permasalahan yang sedang diteliti.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Data diolah Peneliti (2026)

2.7 Hipotesis

Setelah dilakukan analisis terhadap kerangka pemikiran tersebut, hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

H1: Proses administrasi (X) berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan (Y).

H2: Proses administrasi (X) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Z).

H3: Kinerja karyawan (Z) berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan (Y).

H4: Proses administrasi (X) berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan (Y) melalui kinerja karyawan (Z).