

THE EFFECT OF SERVICE SPEED AND EMPLOYEE PERFORMANCE ON THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICES USING THE PALU SANGU APPLICATION AND THE SIPD APPLICATION (STUDY IN SUB-DISTRICTS IN EAST PALU DISTRICT)

PENGARUH KECEPATAN LAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN MENGGUNAKAN APLIKASI SANGU PALU DAN APLIKASI SIPD (STUDI PADA KELURAHAN SE-KECAMATAN PALU TIMUR)

Raehan Fadillah¹, Rahma Masdar², Andi Mattulada³, Masruddin⁴

Universitas Tadulako^{1,2,3,4}

*Fadillahraehan242@gmail.com¹

**Corresponding Author*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service speed and employee performance on the effectiveness of public services with the sangu hammer application and the SIPD application. Using a quantitative approach and primary data with a focus on urban village employees in the sub-district of East Palu with a population of 118 employees with sample calculations using purposive sampling and the final result of 44 respondents. The results showed that the main variables analyzed, namely service speed and employee performance, played a role in increasing the effectiveness of public services. This research is expected to provide in-depth insight into how the application of sangu hammer and SIPD applications to the effectiveness of public services. In addition, this research will also provide further recommendations regarding more effective implementation of service speed and employee performance in improving the effectiveness of public services.

Keywords : Speed of Service, Employee Performance, Public Service Effectiveness

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecepatan layanan dan kinerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan publik dengan aplikasi sangu palu dan aplikasi SIPD. Menggunakan pendekatan kuantitatif dan data primer dengan fokus pada pegawai kelurahan se-kecamatan palu timur dengan jumlah populasi 118 orang pegawai dengan perhitungan sampel menggunakan purposive sampling dan hasil akhir sebanyak 44 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel utama yang dianalisis, yaitu kecepatan layanan dan kinerja pegawai berperan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana penerapan aplikasi sangu palu dan SIPD terhadap efektivitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga akan memberikan rekomendasi lebih lanjut mengenai implementasi yang lebih efektif dari kecepatan layanan dan kinerja pegawai dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Keywords : Kecepatan layanan, Kinerja pegawai, Efektivitas Pelayanan Publik

1. INTRODUCTION

Kemajuan teknologi informasi telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam hal pelayanan publik. Berbagai aplikasi dan sistem berbasis teknologi diciptakan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Nugraha (2018) Dalam era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat berdampak pada berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor pemerintahan dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik. Hal ini diwujudkan melalui suatu sistem yang dikenal sebagai *Electronic Government (E-Gov)*. *Electronic Government* merupakan sistem di mana pemerintah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalankan proses

pemerintahan, baik dalam penyediaan layanan, pengelolaan keuangan, maupun perumusan kebijakan.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas, efisien, dan tepat waktu demi tercapainya kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Perkembangan teknologi digital telah mendorong sektor publik untuk mengadopsi berbagai inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu wujud nyata dari inovasi ini adalah pengembangan aplikasi Sangu Palu, sebuah sistem yang dirancang untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan publik di tingkat kelurahan di Kota Palu. Sistem aplikasi Sangu Palu merupakan inisiatif dari Pemerintah Kota Palu sebagai bagian dari komitmen untuk mendukung konsep *Smart City*, dimana aplikasi ini dirancang agar pelayanan publik menjadi lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Dengan adanya Sangu Palu, diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan memberikan kepuasan lebih kepada masyarakat. Selain itu, Aplikasi Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) yang dikembangkan oleh Kementerian Dalam Negeri Indonesia turut mendukung tata kelola pemerintahan daerah, baik di tingkat provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, maupun kelurahan/desa. SIPD bertujuan untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan informasi pemerintahan dan pelayanan publik. Di tingkat kecamatan, SIPD memainkan peran penting dalam mengatur anggaran di kelurahan, mencakup perencanaan, penatausahaan, dan pelaporan anggaran secara sistematis dan terintegrasi, yang mendukung efektivitas dan akuntabilitas tata kelola pemerintahan di tingkat lokal.

(UU Nomor 25 Tahun 2009) tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada seluruh warga negara dan penduduk guna memenuhi hak serta kebutuhan dasar mereka. Dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus berupaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Untuk memastikan hak dan kewajiban setiap warga negara serta tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan layanan publik, diperlukan aturan hukum yang jelas. Regulasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, menjamin ketersediaan pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan dan korporasi yang baik, serta melindungi warga negara dari potensi penyalahgunaan wewenang dalam pelaksanaan layanan publik.

Terkait dengan hal tersebut, telah berkembang penelitian yang menganalisis pengaruh kecepatan layanan dan kinerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan publik dengan aplikasi sangu palu dan aplikasi SIPD. Beberapa penelitian sebelumnya telah menganalisis sejauh mana dampak kecepatan layanan dan kinerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan diantaranya Bachri and Zuripal (2020) yaitu pengaruh kecepatan layanan, kesiapan informasi dan kualitas layanan dpmptsp kota payakumbuh terhadap kepuasan masyarakat pada mal pelayanan publik kota payakumbuh. Begitupun penelitian oleh Paijal at.al (2018) yang berjudul hubungan tingkat kecepatan dan kinerja perawat dengan kualitas pelayanan BPJS di puskesmas dinoyo kota malang tahun 2017 yaitu kecepatan layanan, kesiapan informasi dan kualitas layanan merupakan indikator penting untuk mengukur efektivitas pelayanan. Begitupun penelitian yang dilakukan oleh Timbuan (2022), (Simatupang and Pabalik, & Nurchasanah 2018) dan Veronica Oleh Astuti at.al (2022) yang menganalisis mengenai pengaruh kinerja terhadap efektivitas pelayanan, yaitu kinerja, disiplin kerja dan aplikasi e-government yang menjadi faktor pendukung untuk meningkatkan pengaruh efektivitas pelayanan. Meskipun banyak penelitian yang telah membahas mengenai hal tersebut, masih terdapat kesenjangan dalam pengukuran kecepatan layanan dan kinerja pegawai yakni hanya digunakannya kepuasan masyarakat dan kualitas layanan yaitu perbedaan penggunaan indikator penelitian yang mana menggunakan kecepatan layanan, kesiapan informasi, kualitas layanan, tingkat kecepatan dan kinerja perawat tetapi pada penelitian ini tidak dibahas mengenai indikator waktu pelayanan, kecepatan penanganan keluhan dan pelayanan administratif serta salah satunya menggunakan

pendekatan kualitatif, begitu pula dengan pengukuran kinerja yang hanya terfokus pada dampak kinerja pegawai secara umum dan tidak membahas lebih lanjut mengenai indikator pengukurnya. Maka dari itu penelitian ini ingin mengisi kesenjangan tersebut dengan mengeksplorasi lebih indikator terbaru dari kecepatan layanan dan kinerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan.

Berdasarkan data yang digunakan oleh peneliti yaitu pegawai kelurahan se-kecamatan palu timur dengan jumlah sampel sebanyak 44 pegawai yang terdiri dari 1 pegawai pada kantor kecamatan palu timur, 9 pegawai kelurahan besusu barat, 7 pegawai kelurahan besusu tengah, 8 pegawai kelurahan besusu timur, 8 pegawai kelurahan lolu utara dan 11 pegawai kelurahan lolu selatan. Maka beberapa temuan dan kontribusi penelitian ini adalah sebagai berikut. **Pertama**, terkait dengan kecepatan layanan berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan publik. Sejalan dengan Paijal at.al (2018) yang menyatakan bahwa didapatkan sebagian besar (52,8%) responden melakukan pelayanan cepat dan sebagian besar (77,8%) responden merasa baik terhadap kinerja perawat di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. **Kedua**, terkait dengan kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan publik. Sejalan dengan (Timbuan 2022) yang menyatakan bahwa kinerja mempengaruhi efektivitas pelayanan pada Kantor Lurah Sako Kota Palembang, sehingga dalam kegiatan rutin pegawai diperlukan suatu metode kerja yang baik sehingga pelayanan dapat diberikan secara maksimal pada Kantor Lurah Sako Kota Palembang.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Theory New Publik Service (NPS)*

Konsep *New Public Service (NPS)*, yang dikembangkan oleh Denhardt J. V dan R. B Denhardt dan dikutip dalam penelitian Soselisa dan Puturuhi (2021), menekankan bahwa dalam pelayanan publik, aparatur pemerintah harus mengedepankan prinsip keadilan, pemerataan, kejujuran, dan non-diskriminasi. Selain itu, pegawai pemerintahan juga harus bersikap demokratis dalam melayani masyarakat, tanpa membedakan status sosial, baik dari kalangan atas maupun bawah. Sebagai penyedia layanan, mereka harus mendengarkan aspirasi serta kebutuhan seluruh warga tanpa diskriminasi, karena setiap individu berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan setara sebagai bagian dari hak mereka sebagai warga negara.

2.2. Kecepatan Layanan

Shony Azar (2020) Kecepatan layanan mencerminkan kemampuan suatu instansi pemerintah untuk merespon dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat waktu. Kecepatan layanan juga dihubungkan dengan prinsip ketepatan waktu dan akuntabilitas dimana layanan yang cepat dan akurat akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik dan meminimalkan risiko ketidakpuasan atau keluhan publik. Dalam kecepatan layanan penggunaan teknologi informasi juga dapat mempercepat proses pelayanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintah dapat mempercepat penyampaian layanan, seperti proses administrasi, pelaporan, dan penanganan keluhan. Teknologi memungkinkan pemrosesan data yang lebih cepat dan distribusi informasi yang lebih efisien, sehingga mempercepat penyampaian pelayanan kepada masyarakat. Variabel kecepatan layanan diukur memakai indikator yang dikemukakan oleh Tjiponto, 2017 dalam literatur Suwanto at.al (2022) diantaranya waktu pelayanan, kecepatan penanganan keluhan dan pelayanan administratif.

2.3. Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor krusial dalam menentukan kualitas layanan publik. Kinerja ini mencerminkan kemampuan, keterampilan, dan sikap pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka. Kinerja pegawai dinilai berdasarkan kemampuan mereka dalam memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, yang melibatkan pengelolaan sumber daya publik secara efektif dan bertanggung jawab. Pegawai

dituntut untuk mempertanggungjawabkan hasil kerja mereka tidak hanya kepada atasan, tetapi juga kepada publik sebagai pengguna layanan.

Menurut Heidrachman (2008:72) dalam literatur (Akay, Kaawoan, and Pangemanan 2021) Disiplin dapat diartikan sebagai sikap, perilaku, dan tindakan yang selaras dengan peraturan organisasi, baik yang bersifat tertulis maupun tidak tertulis. Moenir (2008:69) menjelaskan bahwa disiplin merupakan upaya menciptakan lingkungan kerja yang tertib, efisien, dan efektif melalui penerapan sistem pengaturan yang tepat. Berdasarkan pendapat dan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa disiplin adalah perilaku individu yang mengikuti peraturan serta prosedur kerja yang ditetapkan oleh suatu organisasi, baik secara tertulis maupun tidak tertulis.

Menurut Wirawan (2009) dalam literatur Zaini Miftach (2018) variabel ini diukur dengan menggunakan indikator yaitu, kuantitas layanan, kedisiplinan, kerjasama, keterampilan dan tanggung jawab.

2.4. Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator kunci dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Efektivitas ini dapat diukur melalui seberapa baik pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, serta seberapa cepat dan efisien layanan tersebut disampaikan. Efektivitas adalah kemampuan organisasi atau instansi publik dalam mencapai hasil yang sesuai dengan target atau sasaran yang telah ditetapkan, dengan memanfaatkan sumber daya secara cepat.

Novitasari (2024) Efektivitas pelayanan publik mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan oleh pemerintah mampu mencapai tujuan yang diharapkan, seperti kepuasan masyarakat, efisiensi proses, dan peningkatan kualitas hidup. Dalam penggunaan aplikasi Sangu Palu, efektivitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan aplikasi tersebut untuk mempercepat proses administrasi dan meningkatkan aksesibilitas layanan. Menurut Muhsinin and Navi (2017) "Efektivitas dalam pelayanan publik menjadi faktor utama yang mendukung tercapainya pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Dengan kata lain, efektivitas dapat diartikan sebagai pencapaian target atau tujuan yang telah ditetapkan."

Menurut (James L. Gibson, Jhon M. Ivancevich, James H. Donnelly 1996) dalam (Hasanah and Setiawati 2022) variabel ini diukur dengan menggunakan indikator yaitu, produktivitas, kualitas, efisiensi, kepuasan, tepat sasaran dan perubahan nyata.

2.5. Pengembangan Hipotesis

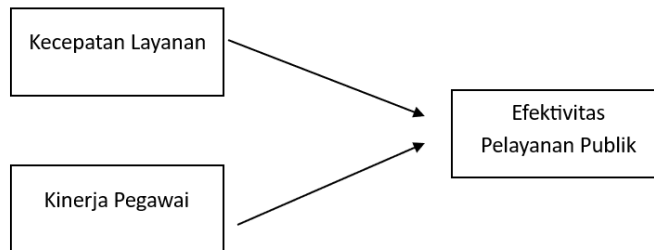
Di era digitalisasi saat ini, penggunaan teknologi dalam layanan publik semakin penting untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Kecepatan layanan dianggap sebagai faktor penting dalam menentukan efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Aplikasi Sangu Palu, sebagai salah satu inovasi di bidang teknologi informasi, yang diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Paijal et.al (2018) "dengan hasil penelitian bahwa tingkat kecepatan ada hubungannya dengan kualitas pelayanan BPJS di puskesmas Dinoyo Kota Malang".

Berdasarkan uraian tersebut sehingga penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh kecepatan layanan terhadap efektivitas pelayanan publik dengan aplikasi sangu palu dengan pengaruh tersebut dihipotesiskan (**H1**) Kecepatan layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik dengan Aplikasi Sangu Palu dan Aplikasi SIPD.

Di era digitalisasi yang semakin berkembang, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi fokus utama berbagai instansi pemerintah, termasuk di Kota Palu. Salah satu inisiatif yang dilakukan adalah implementasi aplikasi Sangu Palu sebagai sarana untuk mempermudah akses layanan publik bagi masyarakat. Namun, keberhasilan aplikasi ini dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga

pada kinerja pegawai yang mengelola dan memberikan layanan tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Simatupang at.al (2018) “mengungkapkan bahwa rendahnya kualitas kinerja pegawai negeri sipil dalam melakukan pelayanan publik”. Ungkapan lainnya diungkapkan oleh veronica Oleh Astuti at.al (2022) “dengan hasil penelitian bahwa Aplikasi *e-government* SIAP pemkot Probolinggo sudah cukup baik untuk digunakan para pegawai di kantor kecamatan Wonoasih dan aplikasi tersebut cukup efisien saat digunakan karena penggunaannya melalui gadget masing-masing dari para pegawai”.

Berdasarkan uraian tersebut sehingga penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh kinerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan publik dengan aplikasi sangu palu dengan pengaruh tersebut dihipotesiskan **(H2)** Kinerja pegawai secara parsial berpengaruh



signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik dengan aplikasi Sangu Palu dan Aplikasi SIPD.

Gambar 1
Kerangka Pemikiran

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di kecamatan palu timur kelurahan besusu barat, kelurahan besusu tengah, kelurahan besusu timur, kelurahan lolu utara dan kelurahan lolu selatan. Yang mana pada kecamatan terdapat 27 orang pegawai, kelurahan besusu barat terdapat 17 orang pegawai, kelurahan besusu tengah 14 orang pegawai, kelurahan besusu timur 20 orang pegawai, kelurahan lolu utara 16 orang pegawai dan kelurahan lolu selatan 24 orang pegawai. Karena untuk menyesuaikan dengan karakteristik penelitian maka digunakan perhitungan dengan menggunakan rumus purposive sampling dan sampel akhir penelitian sebanyak 44 responden yang mana terdiri dari 1 orang pegawai di kantor kecamatan palu timur, 9 pegawai di kelurahan besusu barat, 7 pegawai di kantor kelurahan besusu tengah, 8 pegawai di kelurahan besusu timur, 8 pegawai kelurahan di kelurahan lolu utara dan 11 orang pegawai di kelurahan lolu selatan, Data penelitian dikumpulkan melalui metode kuesioner, wawancara, dan dokumentasi dan Teknik analisis data untuk ketiga variabel dalam penelitian ini memakai *software SPSS* melalui teknik menginput hasil dari operasionalisasi variabel yang hendak diuji.

Untuk menjawab permasalahan penelitian, maka model empiris dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Efektivitas pelayanan publik

a = Bilangan konstanta

b_1 = Koefisien regresi

b_2 = Koefisien regresi

X_1 = Kecepatan Layanan

X_2 = Kinerja Pegawai

e = faktor kesalahan

Variabel utama dalam penelitian ini meliputi **kecepatan layanan, kinerja pegawai dan efektivitas pelayanan**. Kecepatan layanan mengacu pada waktu pelayanan, kecepatan penanganan keluhan dan pelayanan administratif diukur dengan kuesioner yang telah disebar pada responden. Kinerja pegawai mengacu pada kuantitas layanan, kedisiplinan, kerjasama, keterampilan dan tanggungjawab dengan kuesioner yang telah disebar pada responden. Efektivitas pelayanan publik mengacu pada produktivitas, kualitas, efisiensi, kepuasan, tepat sasaran dan perubahan nyata dengan kuesioner yang telah disebar pada responden.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

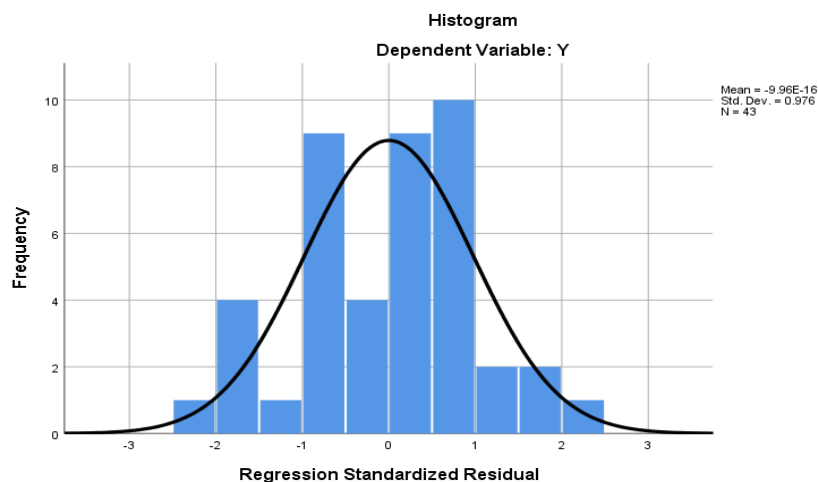
4.1. Hasil

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Gambaran uji normalitas variabel pada penelitian ini secara lengkap dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1
Histogram

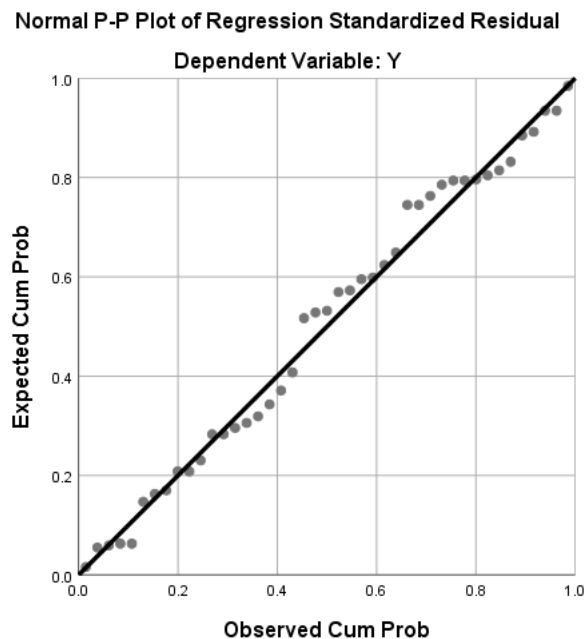


Sumber : Data primer, output – SPSS 25 (Diolah peneliti, 2025)

Pada tabel 1 menggambarkan untuk hasil uji normalitas dengan Histogram menunjukkan bahwa data berdistribusi normal ditandai dengan bentuk kurva Cembung ke atas (bell-shaped) yang simetri yang artinya, data terpusat di sekitar mean dan menurun secara proporsional ke arah kanan dan kiri.

Selanjutnya hasil uji p-plot disajikan pada tabel 2 berikut :

Tabel 2
P-Plot



Sumber : Data primer, output – SPSS 25 (Diolah, 2025)

Pada tabel 2 menggambarkan untuk hasil uji normalitas dengan P-Plot menunjukkan bahwa data atau titik tersebar di sekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis diagonal sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa data telah berdistribusi normal dan kriteria asumsi normalitas terpenuhi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3
Hasil Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.426	4.789		1.551	.129
Kecepatan Layanan	.429	.094	.397	4.551	.000
Kinerja Pegawai	.516	.066	.681	7.815	.000

Sumber : Data primer, output – SPSS 25 (Diolah, 2025)

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari variabel kecepatan layanan terhadap efektivitas pelayanan publik dengan koefisien 0.429 pada tingkat signifikansi 1%. Hal ini menunjukkan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini mendukung hipotesis 1 (H1) yang menyatakan bahwa terdapat peningkatan kecepatan pelayanan yang berdampak pada efektivitas pelayanan publik. Selanjutnya tabel 3 juga menunjukkan kinerja pegawai berpengaruh secara positif terhadap efektivitas pelayanan publik dengan koefisien 0.516 pada

tingkat signifikansi 1%. Hal ini menunjukkan bahwa data yang digunakan mendukung hipotesis 2 (H2) yang menyatakan bahwa adanya peningkatan kinerja pegawai yang berdampak pada efektivitas pelayanan publik.

Tabel 4
Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kecepatan Layanan	.977	1.023
Kinerja Pegawai	.977	1.023

Sumber : Data primer, output – SPSS 25 (Diolah, 2025)

Pada tabel 4 menunjukkan uji multikolinieritas dengan mean VIF 1.023 model menunjukkan tidak terdapat gejala multikolinieritas dan dapat menjelaskan dengan andal variasi mengenai efektivitas pelayanan publik di kelurahan se-kecamatan palu timur.

4.2. Pembahasan

Temuan pertama, berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dapat disimpulkan hasil penelitian ini membuktikan bahwa kecepatan layanan berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan publik dimana secara garis besar mendukung penelitian sebelumnya khususnya yang dilakukan oleh (Paijal at.al 2018), Hal ini membuktikan bahwa dalam pelayanan medis, kecepatan dalam memberikan layanan berkontribusi terhadap kepuasan pasien BPJS serta meningkatkan kualitas pelayanan. Perawat yang memberikan pelayanan kesehatan dengan cepat dapat menumbuhkan kepercayaan dan mendapatkan respon positif dari pasien, sehingga pasien merasakan kualitas layanan yang baik. Kecepatan pelayanan merupakan tindakan medis yang dilakukan secepat mungkin dalam menangani pasien. Layanan yang cepat dari perawat juga dapat menjamin keselamatan pasien, sehingga menciptakan respon yang baik terhadap kinerja perawat. Selanjutnya penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya (Sutanto 2016) Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kecepatan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Kecepatan dapat didefinisikan sebagai sikap seseorang dalam menyelesaikan tugas, yang diukur berdasarkan ketepatan dan kecepatan dalam pelaksanaannya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kecepatan adalah kemampuan untuk menyelesaikan sesuatu dalam waktu yang singkat. Penelitian-penelitian sebelumnya secara umum telah membahas bagaimana kecepatan layanan berperan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan. Kecepatan dalam memberikan layanan sering dikaitkan dengan tingkat kepuasan pelanggan atau pengguna, di mana respons yang cepat dapat menciptakan pengalaman yang lebih positif dan meningkatkan persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan. Namun, temuan terbaru dalam penelitian

ini lebih berfokus pada analisis yang lebih mendalam mengenai bagaimana kecepatan layanan dalam suatu sistem dapat berkontribusi langsung terhadap peningkatan efektivitas pelayanan.

Temuan kedua, berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dapat disimpulkan hasil penelitian ini membuktikan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan publik dimana secara garis besar mendukung penelitian sebelumnya khususnya yang dilakukan oleh (Timbuan 2022) membuktikan bahwa kinerja terhadap efektivitas pelayanan pada kantor Kelurahan Sako Kota Palembang adalah positif. Artinya dengan kinerja pegawai yang mempunyai kualitas dan kuantitas pelayanan yang baik, maka pelayanan publik dapat berjalan dengan baik pula. Selaras dengan hal tersebut, maka dapat menciptakan kinerja yang maksimal untuk mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik akan terpenuhi. Selanjutnya penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya (Veronica Oleh Astuti, Sri Rahmadi, Andhi Nur Sandy 2022) yang mana aplikasi e-government SIAP PEMKOT PROBOLINGGO ini sudah cukup baik untuk digunakan pada para pegawai di Kantor Kecamatan Wonoasih sebagai aplikasi presensi di masa pandemi covid-19 ini. Aplikasi tersebut cukup efisien saat digunakan karena penggunaannya melalui gadget masing masing dari para pegawai. Penelitian-penelitian sebelumnya telah membahas secara luas mengenai pengaruh kinerja terhadap efektivitas pelayanan, serta bagaimana implementasi e-government dapat berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dalam berbagai studi yang telah dilakukan, kinerja pegawai sering dikaitkan dengan berbagai faktor seperti kompetensi, motivasi, sistem manajemen, serta penggunaan teknologi dalam mendukung efisiensi kerja. Penerapan e-government, misalnya, telah terbukti mampu mengurangi birokrasi yang kompleks, meningkatkan akses terhadap informasi, serta mempercepat proses administrasi, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik.

Sebaliknya, temuan dalam penelitian ini lebih berfokus pada analisis yang lebih mendalam mengenai bagaimana kinerja pegawai secara langsung mempengaruhi efektivitas pelayanan. Tidak hanya melihat faktor eksternal seperti sistem e-government, penelitian ini menelaah aspek internal dari kinerja pegawai itu sendiri, seperti disiplin kerja, keterampilan individu, tingkat produktivitas, serta komitmen dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja pegawai yang optimal menjadi faktor kunci dalam menciptakan pelayanan yang efektif, karena pelayanan yang cepat, responsif, dan akurat sangat bergantung pada kesiapan serta profesionalisme tenaga kerja yang terlibat.

Temuan tambahan Menurut Bapak Fiki J Bhayangkara, Koordinator tim Aplikasi Sangu Palu, biaya pembuatan aplikasi ini tidak berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), melainkan merupakan bantuan dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberikan kepada Kota Palu. Bantuan ini diharapkan dapat menghasilkan pelayanan yang lebih efisien dan akurat. Menurut ibu lin, selaku kasubag perencanaan di kecamatan palu timur, aplikasi Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) memainkan peran penting dalam mengatur anggaran di kelurahan, mencakup perencanaan, penatausahaan, dan pelaporan anggaran secara sistematis dan terintegrasi, yang mendukung efektivitas dan akuntabilitas tata kelola pemerintahan, hubungan antara aplikasi Sangu Palu dan aplikasi SIPD bersifat tidak langsung karena pada dasarnya aplikasi SIPD hanya memiliki peran sebagai unit yang membantu bagaimana agar proses operasional Aplikasi Sangu Palu tetap berjalan dengan baik, melalui belanja-belanja yang berhubungan dengan Aplikasi Sangu Palu. Dengan demikian walaupun hubungan antara keduanya tidak secara langsung tetapi tetap bersifat sinergis dimana SIPD menyediakan

kerangka keuangan dan administrasi yang mendukung operasional Sangu Palu, sementara Sangu Palu bertugas meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat

5. KESIMPULAN

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecepatan layanan dan kinerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan publik. Sesuai dengan tujuan penelitian yakni hasil pengujian didapatkan bahwa kecepatan layanan dan kinerja pegawai memiliki peran dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik, semakin tinggi kecepatan layanan diberikan maka efektivitas pelayanan publik semakin meningkat, pun semakin baik kinerja pegawai maka semakin meningkat efektivitas pelayanan publik. Secara praktis, implikasi penelitian ini dapat membantu aparatur kelurahan dalam mengoptimalkan penggunaan sistem digital, seperti Aplikasi Sangu Palu, untuk mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi, serta memastikan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi terkait perbaikan prosedur pelayanan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penguatan infrastruktur digital yang mendukung implementasi sistem layanan berbasis teknologi. Evaluasi dan peningkatan ini mempunyai peran krusial dalam menilai sampai dimana kecepatan layanan dan kinerja pegawai dapat meningkatkan efektivitas pelayanan. Penelitian ini hanya meneliti 1 kecamatan yang berada di kota palu, selain itu hanya menganalisis 3 indikator mengenai kecepatan layanan dan 5 indikator kinerja pegawai. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan sampel yang diteliti, serta menganalisis variabel determinan lain yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah rabbil 'aalamiin, puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang, serta shalawat serta salam penulis haturkan kepada baginda nabi besar, nabi Muhammad SAW. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah terlibat dan membantu dalam proses penulisan artikel ini.

Ucapan terimakasih penulis berikan teruntuk orang tua Ibu Siti Hajar, Bapak Ismail, kakek Muhidin, nenek Aminah, kakak Farazdaq dan fadilah, adik Fawad, Om Arfan, Anifan, Hakim dan tante Wiwi dan tante sari serta seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat sehingga penulis bisa bertahan sampai saat ini.

Terima kasih khusus penulis sampaikan kepada Rahma Masdar SE, M.Si.Ak yang telah memberikan bimbingan serta masukan yang berharga selama penelitian ini dan Prof. Dr. Andi Mattulada SE., M.Si., Ak, dan Masruddin, SE,M.SA, Ak selaku fasilitator dan sekaligus pemberi masukan yang sangat berarti kepada penulis setelah usai ujian Proposal.

Yang tidak kalah penting juga kepada sahabat dan rekan yaitu kepada Bambang Prasetyo, Rarah, ida, Ita, Ciel, Putri, Ulva, Ulan, Nopa, Salsa, yang selalu memberikan cinta dan kasihnya kepada penulis sehingga mampu melewati masa-masa senang maupun susah. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan dari bangku SMA hanipa, wildan, sula, yuyun, wiwing, ece, awa, yunika, itachi, imang yang selalu ada untuk menghibur dan membantu serta memberikan dukungan kepada penulis.

Selama proses penulisan begitu banyak kendala dan keterbatasan yang penulis miliki sehingga dalam hal ini ucapan terima kasih yang terakhir penulis tujukan kepada Penulis sendiri yang selalu berjuang dan tidak menyerah untuk menyelesaikan tugas akhir

Serta terimakasih kepada orang yang tidak penulis sebutkan namanya satu persatu namun memberikan kontribusi bagi penulis.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Akay, R, J E Kaawoan, and F N Pangemanan. 2021. "Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikala." *Governance* 1(1): 1–8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/33470%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/download/33470/31669>.
- Bachri, Rommi, and Zuripal. 2020. "Pengaruh Kecepatan Layanan, Kesiapan Informasi Dan Kualitas Layanan DPMPTSP Kota Payakumbuh Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh." *Jurnal PROFITA: Akuntansi dan Bisnis* 1(November): 150–61. <http://ojs.itbhas.ac.id/index.php/AB/article/view/585>.
- Hasanah, Siti Wardatun, and Budi Setiawati. 2022. "Efektivitas Penerapan Praktek Pengelolaan Keuangan Desa Berbasis Sistem Keuangan Desaa (SISKEUDES) Di Desa Solan Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong." *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis* 5(1): 215–28.
- Muhsinin, and Ilmin Navi. 2017. "Efektifitas Pembelajaran Sentra Di Kecamatan Trowulan Mojokerto." *SELING : Jurnal Program Studi PGRA* 3(2): 107–24.
- Novitasari, Rahmi Dwi. 2024. "REVEALING THE IMPACT OF REGIONAL GOVERNMENT FUNCTION BUDGET PATTERNS ON ACHIEVEMENTS SDG 11 IN INDONESIA." 8(2): 316–40.
- Nugraha, Joko Tri. 2018. "E-Government Dan Pelayanan Publik E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman." *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media* 2(1): 32–42.
- Paijal at.al. 2018. "Hubungan Tingkat Kecepatan Dan Kinerja Perawat Dengan Kualitas Pelayanan BPJS Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Tahun." *Nursing News* 3(1): 748–60.
- Simatupang, James Haryando, and S. Pabalik, & Nurchasanah. 2018. "Peranan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Efektifitas Pelayanan Masyarakat Di Distrik Sorong Manoi Kota Sorong." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 6(1): 44–51. <http://sandyherdians.wordpress.com/2013/04/0>.
- Soselisa, Hendry Ch, and Diana Puturuhu. 2021. "Penerapan Prinsip New Publik Service Dalam Pelayanan STNK Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap." *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)* 2(2): 315–30. doi:10.51135/publicpolicy.v2.i2.p315-330.
- Sutanto, Slamet Hari. 2016. "Pengaruh Empati, Kecepatan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Penanganan Pengaduan Di Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo." *Cakrawala* 10(1): 57–66. doi:10.32781/cakrawala.v10i1.52.
- Suwarto, Rohwiyati, and Giyono. 2022. "PENGARUH DIMENSI-DIMENSI SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Pada Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Karanganyar)." *Smooting : Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah* 20(1): 1–9.
- Timbuan, Timbuan. 2022. "Pengaruh Kinerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Kelurahan Sako Kota Palembang." *Jurnal Studia Administrasi* 3(2): 29–47. doi:10.47995/jian.v3i2.64.
- Veronica Oleh Astuti, Sri Rahmadi, Andhi Nur Sandy, Dinda. 2022. "Efektivitas E-Government Siap Pemkot Probolinggo Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Wonoasih." *Journal of Innovation Research and Knowledge* 1(12): 1585.
- Zaini Miftach. 2018. "Hubungan Kecerdasan Spiritual Dengan Kinerja Karyawan RSIA Eria Bunda Pekanbaru." (1993): 53–54.
- "UU Nomor 25 Tahun." 2009. *Society* 3(2): 464.

