

## Mutu Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Sumber Daya Manusia Di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros

*Quality of Public Services Through Increasing Human Resources in Mandai District, Maros Regency*

**Sulfianna\*, Sobirin**

\*Email: febysulfianna@gmail.com

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Sawerigading

Diterima: 09 Mei 2023 / Disetujui: 30 Agustus 2023

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik melalui peningkatan SDM di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros dan mengetahui kendala apa saja yang dihadapi masyarakat dalam hal pelayanan di Mandai, Kabupaten Maros. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif untuk menganalisis prioritas penelitian yaitu kualitas layanan dalam peningkatan sumber daya manusia dengan menggambarkan dan melakukan peninjauan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik selain itu peningkatan sumber daya manusia belum dilaksanakan secara optimal

**Kata Kunci:** Peningkatan Kualitas Layanan, Sumber Daya Manusia, Maros

### ABSTRACT

*The aims of this study were to find out the quality of public services through improving human resources in Mandai District, Maros Regency and to find out what obstacles the community faces in terms of service in Mandai, Maros Regency. The research method used is a qualitative method to analyze research priorities, namely service quality in improving human resources by describing and conducting reviews. This study uses data collection techniques through interviews and observation by asking several questions to respondents. The results of the evaluation show that the quality of public services besides improving human resources has not been implemented optimally*

**Keywords:** Improving the Quality of Service, Human Resources, Maros



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

### A. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) pegawai adalah hal yang terpenting dan utama untuk memenuhi tugas sebagai abdi negara dan pelayan masyarakat. Dalam hal ini SDM adalah pegawai yang terlibat dalam suatu jabatan tertentu sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya (Gunawan Alexander, 2016). Perkembangan kapasitas di daerah

sangat luar biasa sejak diundangkannya Undang-Undang Nomor 23 Republik Indonesia tentang Pemerintahan Daerah pada tahun 2014 yang merupakan salah satu tuntutan reformasi. Gelombang reformasi menuntut perubahan dalam segala bentuk kehidupan bernegara. Salah satu alasan proses reformasi adalah kekecewaan masyarakat terhadap pemerintah (Mirsal, 2017).

Pemerintah tidak mampu melayani masyarakat dengan baik, masyarakat sebagai pemilik kedaulatan tidak memiliki hak lagi (Islami, 2020). Semangat reformasi membentuk pengerahan aparatur negara dengan persyaratan terselenggaranya penyelenggaraan negara yang mendukung kelancaran dan keseragaman pelaksanaan tugas dan kewajiban penyelenggaraan negara. Penyelenggaraan pemerintahan yang didasarkan pada prinsip-prinsip good governance merupakan landasan bagi penyusunan dan penerapan kebijakan negara yang demokratis (Sulfianna & Sobirin, 2022; Astomo, 2014).

Penyelenggaraan urusan yang dipercayakan kepada daerah menjadi tanggung jawab delegasi pemerintah pusat di daerah. Atas dasar undang-undang ini dibentuk dan diciptakan daerah yang mempunyai kekuasaan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat atas prakarsa sendiri sesuai dengan keinginan masyarakat di daerahnya (Hamsina, 2016). Tujuan desentralisasi kekuasaan negara kepada pemerintah provinsi adalah untuk membangun daerah dengan menggunakan sumber daya yang ada, terutama sumber daya manusianya sendiri, dan juga untuk melaksanakan pembangunan dalam suatu proses yang

meningkatkan taraf hidup masyarakat dalam segala aspek (Rahmat, 2018).

Di negara-negara berkembang perhatian utama adalah penggunaan wewenang dan pengelolaan sektor publik yang cenderung bersifat karakteristik. Kebijakan publik pada dasarnya dibuat untuk meraih dampak yang diinginkan dalam hal ini memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat (Sore, Uddin B dan Sobirin, 2017:83). Bahkan, di beberapa negara budaya telah ditunjukkan sebagai bagian dari birokrasi pemerintahan yang ditandai dengan keterbatasan sumber daya (Amin Effendi, 2016). Dalam konteks ini, kurangnya tanggung jawab terlihat jelas, dan pada saat-saat tertentu menjadi ciri dominan dari budaya manajemen. Sementara fokus dari administrasi negara baru adalah usaha untuk membuat organisasi publik mampu mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan secara maksimal yang dilaksanakan dengan pengembangan sistem desentralisasi dan organisasi demokratis yang responsif dan partisipatif, serta dapat memberikan pelayanan publik secara merata (Sobirin, 2019).

Pada tingkat kabupaten sebagai penyelenggara utama dalam pelaksanaan tugas negara, dengan pengawas kabupaten sebagai badan pemerintahan memegang

peranan penting yaitu terselenggaranya pemerintahan yang bersih dan berwibawa, serta dapat menjadi model bagi mekanisme pemerintahan kotamadya dan pemerintahannya. (Rahmat, 2018).

Gencarnya tuntutan masyarakat terhadap pemerintah untuk menerapkan good governance sejalan dengan peningkatan pengetahuan dan pendidikan masyarakat serta dampak globalisasi (Sulistiani, 2017). Model administrasi tidak lagi sesuai dengan tatanan sosial yang berubah. Oleh karena itu, tuntutan ini sangat nyata dan pemerintah harus merespon dengan melakukan perubahan yang bertujuan untuk menerapkan good governance (Islami, 2020).

Kualitas pelayanan publik masih diwarnai dengan berbagai permasalahan, seperti misalnya. pelayanan yang sulit dijangkau, prosedur yang berbelit-belit untuk memperoleh izin usaha tertentu, biaya yang tidak jelas dan praktek pungutan liar yang merupakan indikasi buruknya kualitas pelayanan publik (Hamsina, 2016). Hal ini menyebabkan berbagai masalah pelayanan publik yang tidak disadari oleh masyarakat.

Ketimpangan pelayanan masyarakat cenderung dipersepsikan miskin dan pelayanan sulit dijangkau (Gronsross, 2017). Sebaliknya, sangat mudah bagi

mereka yang memiliki "uang" untuk mendapatkan apa yang mereka inginkan. Dengan kata lain, masih terdapat ketimpangan dan ketidakadilan yang mengakibatkan pelayanan yang diskriminatif ini bisa menimbulkan konflik dalam kehidupan masyarakat.

Setidaknya mutu pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan harapan jika SDM yang memadai dan tingkat Pendidikan yang diperoleh juga memenuhi syarat, sehingga pelayanan dapat lebih efektif dan berbagai hambatan terkait dengan pelayanan dapat diatasi sedemikian rupa karena SDM yang sudah memenuhi standarr kerja.

Berbagai instansi pemerintah enggan memberikan kewenangan lebih kepada daerah otonom sehingga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien dan dimungkinkan unit pelayanan pada umumnya tidak akuntabel, responsif, dan tidak representatif terhadap kebutuhan masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik melalui peningkatan SDM di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros dan mengetahui kendala apa saja yang dihadapi masyarakat dalam hal pelayanan di Mandai, Kabupaten Maros.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Mandai Kabupaten Maros. Data primer adalah data yang diperoleh dari wawancara langsung yang dilakukan berdasarkan daftar pertanyaan dan kuesioner yang dibuat secara terbuka, kemudian disebarkan kepada responden yang memiliki pilihan jawaban yang berbeda. Data sekunder adalah data yang tersedia dari dokumentasi, publikasi resmi dan buku-buku lain yang berkaitan dengan penelitian. Metode kualitatif maka instrumen penelitian ini adalah peneliti sendiri (Haryanto dkk, 2017). Analisis data menggunakan skala *Likert*.

Proses penelitian dimulai dengan perencanaan penelitian, pengumpulan data, analisis dan interpretasi data, serta penulisan laporan penelitian secara mandiri oleh peneliti. Untuk mendukung dan mempercepat semua kegiatan proses penelitian ini, peneliti menggunakan alat analisis data untuk mengetahui hubungan antara faktor data, faktor kelompok, faktor penyedia layanan, faktor penerima layanan dan faktor perilaku.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Mutu pelayanan publik melalui peningkatan sumber daya manusia di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros

Pemerintah memainkan peran yang sangat penting dalam organisasi untuk kelangsungan hidup organisasi dengan mengikuti tuntutan masyarakat dan pesatnya pertumbuhan globalisasi. Pemerintah dapat meramalkan segala sesuatu terutama yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Kecamatan Mandai Kabupaten Maros sebagai salah satu organisasi pemerintah yang bergerak di bidang pengabdian kepada masyarakat memandang perlu adanya pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat. Meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros antara lain sebagai berikut:

- a. Sumber daya manusia diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dasar yang diberikan melalui pelatihan. Sebagian besar pegawai Kecamatan Mandai Kabupaten Maros sudah memiliki pengetahuan dasar tentang pekerjaannya sehari-hari. Peningkatan kualitas pelayanan dengan peningkatan SDM di Kecamatan Mandai Kabupaten

Maros dilaksanakan melalui pengenalan komputer yang diharapkan lebih banyak pengetahuan dan keahlian dalam pelayanan berbasis teknologi.

- b. Pendidikan kepemimpinan, pelatihan berkelanjutan yang diberikan belum bermanfaat untuk menambah pengetahuan para camat khususnya di Kantor Kecamatan Mandai Kabupaten Maros. Pelatihan ini jarang dilakukan dan hanya dilakukan ketika ada program yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat dikemukakan bahwa 4 (empat) responden yang menyatakan bahwa pelayanan pegawai di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros menyatakan sangat baik skor 5, dan 6 (enam) responden yang menyatakan bahwa pelayanan pegawai di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros yang menyatakan baik skor 4, 8 (delapan) responden yang menyatakan bahwa pelayanan pegawai masih cukup skor 3, 23 (dua puluh tiga) responden yang menyatakan bahwa pelayanan pegawai menyatakan kurang baik skor 2, dan 17 (tujuh belas) responden yang menyatakan bahwa pelayanan pegawai Kecamatan

Mandai Kabupaten Maros tidak baik skor 1.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat kita lihat bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan peningkatan SDM di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros, tidak ada perubahan dari konsep sebelumnya karena tidak ada dukungan untuk peningkatan kualitas. Kualitas pelayanan publik dengan peningkatan SDM di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros dilakukan secara individual, namun bertujuan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan meningkatkan SDM di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros dan lebih meningkatkan status sosial di masyarakat dan lingkungannya, maupun melalui pendidikan formal.

## **2. Hambatan-hambatan Mutu Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros**

Seperti yang kita ketahui bersama bahwa SDM merupakan salah satu faktor yang mempunyai peranan penting dalam meningkatkan dan mengembangkan pembangunan nasional. Selain sebagai pelaksana pembangunan, SDM berperan sebagai sasaran pembangunan. Oleh karena itu, SDM didalam suatu wilayah pemerintah kecamatan senantiasa mendapatkan perhatian agar kiranya dapat

dikembangkan. Sumber daya manusia berkembang sesuai dengan perkembangan masyarakat, kemampuannya dapat mengantisipasi masa depan masyarakat. Dalam penelitian ini ditemukan adanya suatu penghambat mutu pelayanan publik melalui peningkatan SDM di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros diantaranya adalah :

a. Keterbatasan dana.

Dana selalu menjadi alasan klasik yang senantiasa dijadikan argumen untuk mengkonter rendahnya kualitas SDM yang dimiliki. Disadari bahwa SDM merupakan hal yang memiliki nilai strategis dan sebagai pucuk bentuk pelayanan yang diberikan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan menyatakan bahwa pemenuhan kebutuhan penting untuk diperhatikan agar kiranya dapat menghindari masalah yang ada karena merupakan salah satu faktor penghambat langkah mencapai tujuan. Berdasarkan olahan pada tabel dikemukakan bahwa 5 (lima) responden menyatakan bahwa fasilitas-fasilitas kantor di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros sangat lengkap dengan pemberian skor 5, 6 (enam)

responden yang menyatakan bahwa fasilitas-fasilitas kantor di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros lengkap skor 4, 10 (sepuluh) responden yang menyatakan bahwa fasilitas-fasilitas kantor cukup lengkap skor 3, 25 (dua puluh lima) responden yang menyatakan bahwa fasilitas-fasilitas kantor kurang lengkap skor 2, dan 12 (dua belas) responden menyatakan bahwa fasilitas-fasilitas kantor di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros tidak lengkap skor 1.

b. Kurangnya motivasi.

Pendelegasian wewenang, pengendalian dan pengarahan perlu disertai dengan pemberian motivasi terhadap mutu pelayanan karena motivasi para aparat pemerintahan Kecamatan Mandai Kabupaten Maros relative rendah, sehingga wawasan sangat berkurang. Sehubungan dengan aspek pentingnya pemberian arahan motivasi kepada SDM yang searah dengan tingkah laku. Tingkah laku pegawai sangat tergantung kepada pemimpin, oleh sebab itu seorang pemimpin harus memberikan contoh yang baik kepada para pengikutnya untuk mencapai

kesuksesan. Motivasi merupakan sumber penggerak yang erat kaitannya dengan mutu pelayanan masyarakat (Yudiarso & Yusuf, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa pemenuhan kebutuhan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, hal ini seiring dengan beban tugas dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan Negara/Pemerintah. Pemenuhan kebutuhan demi kesejahteraan SDM, berkaitan dengan mutu pelayanan publik melalui peningkatan SDM di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros memberikan motivasi yang mengarah kedalam, penggerak dinamis dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Berdasarkan tabel dikemukakan bahwa 5 (lima) responden menyatakan bahwa motivasi kerja pegawai di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros menyatakan sangat baik dengan skor 5, 7 (tujuh) responden menyatakan bahwa motivasi kerja pegawai di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros yang menyatakan baik skor

4, 12 (dua belas) responden yang menyatakan bahwa motivasi kerja pegawai di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros yang menyatakan cukup baik skor 3, 25 (dua puluh lima) responden yang menyatakan bahwa motivasi kerja pegawai di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros yang kurang baik skor 2, dan 9 (sembilan) responden yang menyatakan bahwa motivasi kerja pegawai Kecamatan Mandai Kabupaten Maros yang menyatakan tidak baik skor 1.

- c. Kurangnya pelaksanaan pendidikan dan pelatihan.

Mengarah kepada pendidikan dan pelatihan terhadap peningkatan prestasi kerja sumber daya manusia sehingga sangat mempengaruhi mutu pelayanan (Sutarjo, 2017). Pendidikan dan pelatihan merupakan cara untuk mengembangkan dan meningkatkan SDM. Namun metode yang digunakan dan dilaksanakan terhadap pengembangan SDM di kantor Kecamatan Mandai Kabupaten Maros masih bersifat membekali atau biasa disebut dengan pengenalan dasar tapi bukan untuk pengembangan dan tidak ada

rencana program pengembangan serta pelaksanaan pendidikan dan pelatihan yang dimana masih standar atau masih kurang.

Dari penjelasan diatas, dapat digambarkan beberapa hal bahwa (1) Melalui pendidikan dan pelatihan manajemen sumber daya manusia (pegawai) diberi informasi mengenai organisasi, kebijaksanaan dan peraturan-peraturan yang berlaku, maka dengan begitu mereka mampu untuk menyesuaikan diri dengan rekan kerja. (2). Melalui pendidikan dan pelatihan, pegawai senantiasa memiliki atau memperoleh pengetahuan yang lebih luas, sehingga mereka mampu menambah kecakapan dalam berbagai hal untuk keperluan pengetahuan (Dimas et al, 2017). (3). Melalui pendidikan dan pelatihan SDM akan senantiasa terhindar dari kesalahan melaksanakan tugas dari masing-masing kinerja. Pendidikan dan pelatihan PNS yang selanjutnya disebut diklat adalah proses penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka meningkatkan kemampuan PNS. Untuk mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya diadakan pengaturan dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan jabatan PNS yang bertujuan untuk meningkatkan pengabdian, mutu,

keahlian, kemampuan, dan keterampilan (Rantika et al, 2015; Mulyono, 2015).

#### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan melalui SDM di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros ini masih dikatakan sangatlah minim karena hal tersebut kurang mendapat dukungan dari pemerintah, dimana SDM yang masih kurang. Maka dari itu mempersiapkan SDM yang dibutuhkan dimana melalui pendidikan dan pelatihan juga sangat diharapkan.

Hambatan-hambatan mutu pelayanan publik melalui peningkatan SDM di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros belum banyak berubah dari hambatan yang telah banyak dihadapi sebelumnya dari pemerintahan dalam mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan publik melalui peningkatan SDM di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros yaitu dengan keterbatasan dana, motivasi kerja dan kurangnya pendidikan dan pelatihan. Hambatan tersebut dapat diatasi yaitu dengan adanya perhatian dari pemerintah untuk melengkapi kekurangan dan senantiasa memberikan motivasi belajar untuk lebih baik dan mandiri dengan menambah pengetahuan.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Alexander Gunawan. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Rineke Cipta. Jakarta
- Astomo, P. (2014). Penerapan Prinsip-Prinsip Pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 16(3), 401-420.
- Dimas, Prabu, and Daslan Simanjuntak. (2017). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Pada Kantor Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Kualuh Hulu Labuhanbatu Utara. *ECOBISMA (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen)* 4.2, 64-76.
- Gronssross. 2017. Pelayanan Publik dalam Perpektif Administratif. Gunung Mas:hal 15 Edisi ke-4
- Hamsina. 2016. Kinerja Pelayanan PDAM Air Berish Kota Makassar. Disertasi. Malang
- Haryanto, dkk. 2017. Akuntabilitas Sektor Publik, Edisi Pertama Semarang:Universitas Diponegoro.
- Islami. 2020. Kualitas Pelayanan Publik dan Manajemen Pelayanan Publik Daerah, Manajemen Otonomi Daerah. Semarang: CLOGAPPS Universitas Diponegoro. Hal: 34.
- Mirsel, R. (2017). Pembonceng Gratis Gerakan Reformasi Di Indonesia. *Jurnal Ledalero*, 13(2), 239-262.
- Mulyono, A. (2015). Pengembangan Kapasitas Aparatur Sipil Negara di Daerah. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 3(1), 17-34.
- Rantika, F. T., Astuti, I. F., Cs, M., Kridalaksana, A. H., & Kom, M. (2015, December). Clustering Data PNS Status Tugas Belajar Dan Ijin Belajar Menggunakan Metode Fuzzy C-Means (Studi Kasus: PNS Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur). In *Prosiding Seminar Sains dan Teknologi FMIPA Unmul (Vol. 1, No. 2)*.
- Sobirin. 2019. Administrasi Pembangunan. CV Eksismedia Grafisindo (Eksisgraf): Makassar
- Sore, Uddin B. dan Sobirin. 2017. Kebijakan Publik. CV Sah Media: Makassar.
- Sulfianna dan Sobirin. Implementasi Good Governance Terhadap Kesejahteraan Masyarakat di Desa Ko`Mara Kecamatan Polombangkeng Utara, *Jurnal Ilmiah Ecosystem Volume 22 Nomor 3, 2022*, 599.
- Sulistiani, D. (2017). Good Government Governance Menuju Pemerintah yang Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). *EL MUHASABA: Jurnal Akuntansi (e-Journal)*, 8(1), 1-15.
- Sutarjo, J. (2017). Manajemen Sumber Daya Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di SMK Negeri 2 Kota Tasikmalaya. *Administrasi Pendidikan: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pascasarjana*, 5(1), 7-16.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Otonomi Daerah
- Yudiarso, A. W., & Yusuf, M. M. (2021). Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Perawat pada RSM Ahmad Dahlan Kediri. *Jurnal Al-Hikmah*, 9(1).