

## **Peran Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Di Kecamatan Makale Kabupaten Tana Toraja**

*The Role of State Civil Apparatus in Improving Public Service Performance in Makale District, Tana Toraja Regency*

**Monica Ramma Siagian, Nurkaidah, Natsir Tompo**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bosowa

\*email: monicasiagian553@gmail.com

Diterima: 14 Februari 2024 / Disetujui: 30 Juli 2024

### **Abstrak**

Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan Makale Kabupaten Tana Toraja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Makale Kabupaten Tana Toraja. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik Pengumpulan data pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini berfokus pada 6 variabel yaitu produktivitas, responsivitas, akuntabilitas, bukti fisik (Tangibls), kehandalan (Reability), dan empati (Empaty). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Makale dapat di katakan belum berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan karena masih ada indikator kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) yang belum optimal yaitu indikator produktivitas dimana masih ada Aparatur Sipil Negara (ASN) yang melayani masyarakat dengan tidak tepat waktu. Hasil penelitian dari indikator Responsivitas dan Akuntabilitas sudah bisa dikatakan baik. Kualitas Pelayanan Publik di kantor Kecamatan Makale belum sepenuhnya dikatakan baik juga dikarenakan masih ada indikator yang tidak sesuai dengan apa yang masyarakat dapatkan. Dapat dilihat dari indikator Kehandalan mengenai SOP Kantor Kecamatan Makale tidak menetapkan SOP sehingga tidak adanya pedoman atau panduan untuk melaksanakan kegiatan dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian dari indikator empathy dari hasil penelitian belum berjalan sesuai yang diharapkan dikarenakan ASN dalam hal memberikan pelayanan masih membedakan masyarakat seperti lebih mendahulukan masyarakat yang dikenal. Dari penjelasan diatas, penulis memberikan saran agar Aparatur Sipil Negara (ASN) lebih meningkatkan kinerjanya dengan lebih baik serta menerapkan SOP di kantor, karena SOP sangat penting diterapkan pada instansi untuk acuan agar membentangkan kualitas pelayanan.

**Kata Kunci:** Kinerja, Pelayanan Publik, Aparatur Sipil Negara

### **Abstract**

*This study aims to determine the Performance of the State Civil Apparatus (ASN) and the Quality of Public Services in Makale District, Tana Toraja Regency. This research uses descriptive research methods with a qualitative approach. Data collection techniques in this research are observation, interview and documentation. This study focuses on 6 variables, namely productivity, responsiveness, accountability, physical evidence (Tangibls), reliability (Reability), and empathy (Empaty). The results showed that the Performance of the State Civil Apparatus (ASN) in improving Public Services at the Makale District Office can be said to have not gone well. This is because there are still performance indicators of the State Civil Apparatus (ASN) that have not been optimized, namely productivity indicators where there are still State Civil Apparatus (ASN) who serve the public in a timely manner. The research results from the Responsiveness and Accountability indicators can be said to be good. The quality of public services at the Makale District office has not been fully said to be good. It can be seen from the Reliability indicator regarding the SOP that the Makale District Office does not establish an SOP so that there are no guidelines or guidelines for carrying out activities in terms of providing services to the community. Then from the empathy indicator from the*

*research results, it has not gone as expected because ASN in terms of providing services still discriminates against the community, such as prioritizing people who are known. From the explanation above, the author suggests that the State Civil Apparatus (ASN) further improve their performance better and implement SOPs in the office, because SOP are very important to be applied to agencies for reference in order to emphasize service quality.*

**Keywords:** Performance, Public Service, State Civil Apparatus



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

## A. PENDAHULUAN

Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah selaku sumber daya manusia yang merupakan penggerak roda organisasi dalam menggapai tujuan dan mewujudkan tujuan serta target yang sudah ditetapkan oleh organisasi, bila produktivitas sumber daya manusia yang besar. (Loi & Buulolo, 2021). ASN atau singkatan dari Aparatur Sipil Negara ialah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintahan dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan maupun tugas negeri lainnya yang digaji sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Peran selalu digunakan dalam kata atau kalimat yang mengandung tokoh ataupun orang yang bersangkutan yang mempunyai tujuan tertentu. Peran yang digunakan untuk memberikan warna dalam watak atau sifat dalam sebuah film atau drama. Peranan juga dapat diartikan sebagai suatu kelakuan yang diharapkan dari oknum antara hubungan sosial tersebut yang berhubungan dengan status tertentu. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) peran adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu peristiwa. Namun, jika dikaitkan dengan pengertian peranan dalam pemerintahan adalah berupa tugas dan wewenang pemerintah yang sesuai dengan tugas dan tujuan yang ingin dicapai. Menurut Theresia (2015:74) mengatakan bahwa peran mencakup kewajiban hak yang terkait dengan kedudukan. Sebagai Aparatur Sipil Pemerintahan, ASN (Aparatur Sipil Negara) mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki perana sebagai aparatur pemerintah dengan memberikan pelayanan kepada publik. Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai perencana, pegawai dan penyelenggara pemerintahan umum melalui pelaksanaan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Sebagai, janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, standar waktu, mudah terjangkau, dan terukur. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Seperti yang kita ketahui untuk mendapatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal dan mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya yang sesuai dengan bidang tanggungjawab yang dibebankan kepadanya. Salah satu lembaga Administrasi Negara yang bergerak dalam pemberian pelayanan publik adalah Kecamatan. Kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah Kabupaten dan daerah kota. Artinya apabila dulu Kecamatan merupakan salah satu wilayah administrasi pemerintah selain Nasional, Provinsi, Kabupaten, dan kota administratif. Dengan kata lain dapat dikemukakan bahwa Kecamatan adalah wilayah pelayanan. Peran Aparatur Sipil Negara sebagai perencana, pengawas dan

penyelenggara pemerintahan umum melalui pelaksanaan pelayanan publik. Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ditempatkan pada instansi yang telah disediakan oleh pemerintah seperti di Kantor Kecamatan. Salah satu bentuk pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan dapat berupa pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan pelayanan administrasi lainnya. (Rahman, 2017). Dalam menjalankan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah sudah mengeluarkan kebijakan dalam bentuk UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, kebijakan ini bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan pelayanan prima pada setiap instansi pemerintah. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah aktifitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bisa dilihat dari kinerja pegawai dalam melakukan tugasnya terhadap pelayanan publik. Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam berbagai kegiatan, pendidikan, pelatihan dan lain sebagainya, merupakan bentuk usaha dan upaya pemerintah dalam mengembangkan kualitas maupun kompetensi untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia agar dapat memberikan hasil yang berkualitas dan professional. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia mampu mempengaruhi gerak sistem tatanan organisasi pemerintahan.

Guna tercapainya reformasi birokrasi secara efektif dan konsisten didalam bidang kepegawaian, maka dari itu pemerintah mengubah Undang-Undang kepegawaian yaitu Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (UU ASN). Pada UU ASN yang baru ini terdapat mengenai pengembangan peningkatan kualitas Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui pengembangan karier yaitu Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang tercantum pada pasal 69, dan pada pasal 102. Perubahan ini akan memberikan dorongan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) guna menciptakan pelayanan yang berkualitas dan bertujuan untuk merubah tatanan pemerintahan yang lebih baik dan pembangunan yang berkelanjutan. Dalam upaya mendukung peningkatan sumber daya aparatur Negara pelayanan publik melalui UU ASN, maka pemerintah mengeluarkan UU Nomor 17 tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005-2025, dengan pembangunan aparatur Negara dilakukan dengan cara reformasi kepegawaian atau reformasi birokrasi guna untuk meningkatkan profesionalisme aparatur Negara, meningkatkan tatanan pemerintahan dan juga dalam upaya mendukung pembangunan secara nasional. (Segovia, 2014).

Selanjutnya dalam upaya pemerintahan yang bersih dan berwibawa (Clean and good governance), diperlukan adanya aparat pemerintah dalam hal ini PNS yang berdedikasi dan berdisiplin tinggi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Disiplin didefinisikan sebagai suatu proses yang dapat menumbuhkan perasaan seseorang untuk mempertahankan dan meningkatkan tujuan organisasi secara objektif, melalui kepatuhannya menjalankan peraturan organisasi. Kedisiplinan adalah hal utama yang wajib dijunjung oleh seorang individu atau pegawai untuk menunjukan kepada perusahaan bahwa dia mampu memegang tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan baik maupun hal lain yang diembankan oleh perusahaan kepadanya. Melalui disiplin kerja akan mampu meningkatkan produktivitas kerja. (Amriani, 2023). Pada sektor publik manajemen sumber daya manusia disebut dengan Manajemen Aparatur Sipil Negara (Manajemen ASN). Tingkat kedisiplinan sumber daya aparatur yang dalam hal ini adalah pegawai dapat dijadikan sebagai salah satu tolak ukur pencapaian prestasi kerja pegawai

yang akan berpengaruh pada tujuan yang diharapkan. Disiplin pegawai sangat penting dan perlu diperhatikan karena semakin baik disiplin pegawai maka akan semakin tinggi kinerja yang dicapai. Oleh karena itu, disiplin harus menjadi napas bagi aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Hal tersebut diperkuat dengan berlakunya undang-undang yang mengatur tentang disiplin pegawai dalam hal ini adalah PNS diatur dalam Undang – Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 86 yang berbunyi bahwa untuk menjamin terpeliharanya pelaksanaan tugas PNS wajib mematuhi disiplin PNS, Instansi pemerintah wajib melaksanakan berbagai upaya peningkatan disiplin, PNS yang melakukan pelanggaran disiplin dijatuhi hukuman disiplin, ketentuan lebih lanjut mengenai disiplin sebagaimana dimaksud pada ayat 1, 2, dan 3 diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 94 Tahun 2021 Pasal 1 yang berbunyi Disiplin PNS adalah kesanggupan PNS untuk mentaati kewajiban yang disebutkan dalam pasal 3, 4 dan menghindari larangan terdapat pada pasal 5 yang ditentukan dalam peraturan perundang undangan.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (UU ASN) dianggap membawa dampak untuk keberhasilan reformasi birokrasi dan membawa perubahan di dalam manajemen sumber daya Aparatur Sipil Negara (ASN). Perubahan tersebut membawa konsekuensi bahwa pegawai ASN merupakan suatu profesi yang memiliki kewajiban untuk melakukan pengembangan diri dan wajib mempertanggungjawabkan kinerja serta menerapkan prinsip merit dalam pelaksanaan manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN). Oleh karena itu, profesi Aparatur Sipil Negara (ASN) harus dikelola secara profesional, dan pengelolaan manajemen juga harus memiliki konsep yang jelas untuk perbaikan pengelolaan manajemen dimasa depan. Analisis dan pendapat-pendapat mengenai berbagai konsep, pemikiran dan strategi dalam pengelolaan manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) sekiranya dapat menjadi rekomendasi bagi pemerintah dalam mengatasi permasalahan terhadap pengembangan Aparatur Sipil Negara (ASN). Berdasarkan hal tersebut di atas bahwa, seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam menjalankan tugasnya harus bertindak secara netral. Pengertian netral di sini berarti melaksanakan tugasnya tidak mementingkan Suku, Agama, Golongan, atau partai politik. Namun, pada kenyataannya di era globalisasi yang semakin modern justru memberikan perubahan terhadap beberapa hal seperti pada bidang pendidikan, ekonomi, sosial dan budaya. Tak luput dari bentuk pelayanan masih saja kurang terutama dalam hal pelayanan sosial/publik. Salah satunya adalah peningkatan kinerja pegawai dalam hal kedisiplinan ternyata masih banyak pegawai yang terlambat bahkan tidak mengikuti apel pagi dan sore, masih banyak pegawai yang keluar masuk kantor pada jam kerja, masih banyaknya pegawai yang tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai rencana, masih banyak pegawai yang tidak masuk kantor tanpa alasan yang jelas serta banyak pegawai yang tidak bisa menggunakan peralatan kantor dengan baik. Pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan terkait dengan disiplin pegawai cenderung rendah, biasanya dilakukan hanya pada saat akan dilakukan inspeksi dadakan oleh pimpinan yang lebih tinggi. Bahkan tidak sedikit pegawai yang tidak mengikuti upacara bahkan ada beberapa pegawai yang hanya mengisi absen harian saja tetapi tidak mengikuti upacara sebagaimana mestinya.

Pegawai sebagai sumber daya manusia yang memiliki kapasitas dan potensial dibutuhkan untuk mewujudkan tujuan organisasi perlu memiliki disiplin kerja yang tinggi. Disiplin kerja yang baik tentu merupakan sebuah langkah awal menuju pemerintahan yang baik pula. Aparatur Sipil Negara (ASN) di Indonesia khususnya di Kantor Kecamatan Makale seharusnya melakukan pelayanan publik sebagaimana mestinya yaitu melayani masyarakat, dan Aparatur Sipil Negara (ASN) tentu harus memiliki komitmen dan tanggungjawab terhadap masyarakat. Karena tentunya masyarakat ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah.

Kecamatan Makale adalah sebuah Kecamatan yang berada di Kabupaten Tana Toraja, Provinsi Sulawesi Selatan. Di kantor Kecamatan Makale memiliki tujuan untuk mensejahterakan masyarakat melalui kinerja pegawai dan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan awal dilakukan peneliti menemukan beberapa permasalahan yang menyebabkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) belum berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Permasalahan itu adalah ketidaktepatan waktu atau kurang efektivitas waktu. Contohnya, pada pegawai yang terlambat datang ke kantor sehingga pelayanan tidak berjalan dengan optimal, dan pegawai di Kantor Kecamatan Makale belum sepenuhnya mengenali kebutuhan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan serta tidak disiplinnya pegawai dalam bekerja. Permasalahan lain yaitu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Makale masih kurang baik. Hal ini membuat masyarakat merasa tidak puas dalam mendapatkan pelayanan dengan baik. Serta kurangnya sarana prasarana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mengikat sangat pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Makale. Berdasarkan fenomena permasalahan di atas yang saat ini terjadi di Kantor Kecamatan Makale Kabupaten Tana Toraja tentunya akan memberikan dampak yang kurang baik yakni menurunnya kinerja pegawai serta kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Makale.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Makale Kabupaten Tana Toraja.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif agar mudah mendapatkan informasi mengenai Kinerja Aparatur Sipil Negara serta Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Makale Kabupaten Tana Toraja. Penelitian ini berlokasi pada Kantor Kecamatan Makale Kabupaten Tana Toraja pada bulan Mei-Juni. Penelitian ini memakai 2 jenis data yakni data primer dan data sekunder. Data Primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan informan yang telah dipilih, Observasi serta dokumentasi, sementara itu data sekunder diperoleh secara langsung melalui kajian pustaka dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan objek penelitian. Informan dalam penelitian ini yakni Pegawai di Kantor Kecamatan Makale dan Masyarakat. Jumlah keseluruhan informan dalam penelitian ini adalah 8 orang yang terdiri dari Sekretaris kecamatan, Kepala bagian pelayanan, Kepala bagian kepegawaian serta 5 dari masyarakat. Dalam penelitian ini menentukan informan dengan menggunakan teknik purposive, yang artinya pilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu yang benar-benar menguasai objek penelitian yang diteliti. Teknik pengabsahan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini yaitu Credibility, Trigulasi, Dependability, Confirmability. Adapun teknik analisis data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini yaitu (1) kondensasi data, mengacuh pada proses memilih fokus, menyederhanakan atau mengubah data yang muncul dalam korpus dari catatan lapangan yang ditulis (2) Penyajian data, sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi (3) penarikan kesimpulan/ verifikasi untuk menampilkan sekumpulan informasi yang telah tersusun sehingga dapat memberikan pemahaman tentang apa yang terjadi dalam fenomena. (Saldana, 2014).

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah warga negara Indonesia yang berprofesi sebagai pegawai negeri sipil (PNS) dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintah dengan perjanjian kerja serta diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian. Kinerja pelayanan publik adalah prestasi kerja, pelaksanaan kerja,

pencapaian kerja dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh para Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sesuai yang dinyatakan oleh (Dwiyanto, 2006) ada 3 variabel yang menjadi pengaruh dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik yaitu Produktivitas, Responsivitas, dan Akuntabilitas. Sementara itu dalam meningkatkan Kualitas pelayanan publik menurut (Hardiasnyah, 2018) ada 3 variabel yaitu Bukti fisik, Keandalan dan Perhatian. Berikut ini hasil analisis dari keenam variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

### **1. Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Makale Kabupaten Tana Toraja**

Dalam dunia pemerintahan kinerja merupakan aspek penting keberhasilan suatu organisasi yang bertujuan untuk melayani masyarakat, pelayanan publik adalah wadah untuk memberikan masyarakat legalitas dari pemerintah untuk mewujudkan suatu penyelenggaraan pelayanan publik maksimal dibutuhkan aparat yang mampu bersikap professional dalam tugasnya.

Berbicara mengenai kinerja dan pencapaian tujuan organisasi tidak terlepas dari siapa yang ada dan menjalankan organisasi tersebut ialah manusia. Potensi setiap individu yang ada dalam organisasi harus dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan hasil yang diinginkan. Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh syarat yang dibutuhkan dalam mempelancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Pentingnya penilaian kerja pada suatu instansi atau organisasi untuk mencapai kinerja baik. Sesuai yang dinyatakan oleh (Dwiyanto, 2006) ada 3 variabel yang menjadi pengaruh dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik yaitu Produktivitas, Responsivitas dan Akuntabilitas.

#### **Produktivitas**

Produktivitas merupakan ukuran perbandingan kualitas dan kuantitas dalam satuan waktu tertentu guna mencapai hasil kerja secara efektif dan efisien dengan menggunakan sumber daya yang ada. Menurut (Dwiyanto, 2006) berpendapat bahwa produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Suatu organisasi atau instansi menuntut aparatur untuk bekerja dengan efektif dan efisien. Pada indikator Produktivitas peneliti membahas tentang ketepatan waktu Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Dari hasil wawancara dengan salah satu pegawai di kantor Kecamatan Makale memberikan penjelasan bahwa para Aparatur Sipil Negara di kantor sudah produktif dalam hal waktu melayani masyarakat dan juga Aparatur Sipil Negara setiap bulannya mengadakan evaluasi terkait kinerja. Hal yang berbeda di katakan oleh salah satu masyarakat yang datang mengurus bahwa Aparatur Sipil Negara masih tidak tepat waktu dalam melayani masyarakat. Teori ini belum sesuai dengan pengamatan peneliti dan observasi peneliti, dimana Aparatur Sipil Negara (ASN) tidak efektif dalam hal waktu melayani masyarakat di Kantor Kecamatan Makale Kabupaten Tana Toraja dan terlihat tidak puas masyarakat terhadap pelayanan di kantor.

#### **Responsivitas**

Menurut (Dwinyanto, 2006) Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Makale dapat dilihat dari kemampuan merespon serta mengenali kebutuhan masyarakat yang ingin mendapatkan layanan. Dalam hal ini camat beserta pegawai dan staf di Kantor Kecamatan Makale yang bertugas di tutut untuk mempunyai kualitas kinerja pelayanan yang tinggi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya serta berupaya untuk meningkatkan

pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Camat dapat dilihat bahwa aparat dikantor sudah merespon masyarakat dengan baik saat datang mengurus keperluan mereka. Hasil wawancara dari kedua masyarakat mengatakan bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) sudah cukup baik dan cepat dalam hal merespon dan mengenali kebutuhan masyarakat saat datang ke kantor untuk mengurus keperluan. Berdasarkan observasi dan hasil wawancara dapat dilihat bahwa ASN di kantor Kecamatan Makale Kabupaten Tana Toraja telah sesuai dengan indikator responsivitas dalam hal merespon.

### **Akuntabilitas**

Menurut (Dwinyanto, 2006) Akuntabilitas adalah bentuk dari pertanggungjawaban individu atau suatu organisasi terhdap pihak-pihak yang berhak memperoleh keterangan mengenai kegiatan bisnis atau kinerja dalam melaksanakan tugas untuk meraih tujuan tertentu. Pada indikator akuntabilitas yang berkaitan dengan tanggungjawab terhadap masalah-masalah yang terjadi kelalaian yang dilakukan dalam memberikan pelayanan terhdap masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Camat Makale dapat disimpulkan, jika ada masalah yang terjadi dampak atas kelalaian ASN, maka semua pihak kantor Kecamatan Makale harus bertanggung jawab mulai dari Camat hingga Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ada di kantor Kecamatan Makale. Berdasarkan observasi peneliti bahwa Aparatur Sipil Negara ASN sudah bertanggungjawab semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori (Dwiyanto, 2017) merujuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat. jadi dapat disimpulkan bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) sudah bertanggungjawab atas keberlangsungan kegiatan yang ada di kantor Kecamatan Makale.

## **2. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Makale Kabupaten Tana Toraja**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Bentuk pelayanan dapat di lihat bidang Pendidikan, Kesehatan, utilitas, dan lainnya. Pada bagian ini peneliti atau penulis akan mendeskripsikan hasil penelitian yang membahas tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Makale Kabupaten Tana Toraja. Sesuai yang dinyatakan oleh (Hardiasnyah, 2018) ada 3 variabel yang menjadi acuan pada penelitian ini yaitu Bukti fisik, Keandalan dan Perhatian. Indikator inilah yang menentukan berkualitas atau tidaknya pelayanan yang diberikan Aparatur Sipil Negara (ASN) kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data hasil observasi, wawancara dengan responden, serta dokumentasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

### **Bukti Fisik (Tangibls)**

Menurut (Hardiasnyah, 2018) bukti fisik (tangibls) merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan kepada pihak layanan. Contoh bukti fisik yang dimaksud dalam hal ini seperti fasilitas perkantoran, ruang tunggu, sarana prasarana, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, serta penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat. Untuk itu pelayanan yang baik harus memiliki sarana prasarana pendukung untuk memberikan kenyamanan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dapatkan, bahwa bukti fisik yang ada di Kantor Kecamatan Makale sudah cukup memadai. Karena ada berbagai fasilitas sudah lengkap sehingga pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat benar-benar sesuai.

### **Keandalan (Realibility)**

Menurut (Hardiasnyah, 2018) Keandalan (Realibility) merupakan kemampuan unit pelayanan atau petugas dalam menciptakan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang

diharapkan, seperti kecermatan petugas layanan dalam melayani masyarakat, standar pelayanan yang jelas, serta kemampuan atau keahlian petugas dalam melayani. Untuk pengukur kehandalan dalam mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Makale peneliti berfokus pada penerapakan SOP (Standard Operating Procedure). Berdasarkan indikator kehandalan, hasil wawancara dengan informan penelitian bahwa standar pelayanan di Kantor Kecamatan Makale sudah memberikan pelayanan yang memuaskan dan juga pegawai mampu menjalankan prosedur pelayanan dengan baik. Namun hasil observasi yang peneliti lakukan dilapangan bahwa dalam hal standar pelayanan di Kantor Kecamatan Makale mengenai SOP, Kantor Kecamatan makale tidak menetapkan SOP.

#### **Perhatian (Empaty)**

Menurut (Hardiasnyah, 2018) Perhatian (emapaty) adalah memberikan yang tulus dan bersifat pribadi kepada masyarakat, hal ini di lakukan untuk mengetahui konsumen secara akurat dan spesifik. Dalam indikator kualitas pelayanan publik mengenai empathy ini terkait dengan pelayanan. Peneliti berfokus pada dimana pegawai harus mendahuluhkan kepentingan masyarakat, petugas harus melayani dengan sikap sopan santun dan yang dianggap baik untuk masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dapatkan dari informan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Makale, dimana pegawai masih membedakan masyarakat dalam hal melayani, contohnya soal kerabat pegawai yang datang untuk mengurus mereka langsung dilayani dengan baik, tetapi berbeda dengan masyarakat yang mungkin tidak begitu dikenalnya. Dan pegawai di Kantor Kecamatan Makale masih ada ada juga yang kurang ramah saat melayani masyarakat.

#### **D. KESIMPULAN**

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Makale dapat dikatakan belum berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan karena masih ada indikator kinerja ASN dalam melayani masyarakat belum optimal dan harus diperbaiki kedepannya. Adapun indikator yang belum berjalan cukup baik yaitu indikator produktivitas. Pada indikator produktivitas dimana ASN masih melayani masyarakat dengan tidak tepat waktu. Sedangkan indikator responsivitas dan akuntabilitas sudah berjalan dengan baik. Kualitas pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Makale belum sepenuhnya dikatakan baik dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. dapat dilihat dari indikator kehandalan dan empathy. Pada indikator kehandalan mengenai SOP, Kantor Kecamatan Makale tidak menetapkan SOP sehingga tidak adanya pedoman atau panduan untuk melaksanakan kegiatan dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian dari indikator empathy dari hasil penelitian belum berjalan sesuai yang diharapkan dikarenakan ASN dalam hal memberikan pelayanan masih membedakan masyarakat seperti lebih mendahulukan kerabat yang dikenalnya serta masih ada juga ASN melayani masyarakat dengan kurang ramah.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia; Teori, Konsep dan Indikator. Zanafala.
- Amriani, S. (2023). Analisis Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Soppeng Sri Amriani Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
- Dwinyanto, A. (2006). Agus Dwiyanto 2006. Jurnal Ilmu Pendidikan, 7(2), 50.
- Dwiyanto. (2006). Agus Dwiyanto 2006. In Journal of Economic Perspectives (Vol. 2, Issue 1).
- Dwiyanto, A. (2017). No TitleReformasi Birokrasi Publik di Indonesia. UGM Press.
- Hardiasnyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi, Gava Media. Yogyakarta. ISBN 978-602-7869 Edisi Revisi. Gava Media.
- Loi, R. R., & Buulolo, G. (2021). Peranan Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan



- Publik (Studi Kasus Kantor Camat Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan). *Jurnal Governance Opinion*, 6(2), 176–186.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi Kedua. In *Akademi Manajemen Perusahaan YKPN*, Yogyakarta. UUP STIM YKPN.
- Masram, & Mu'ah. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional*, Cetakan Pertama. Penerbit Zifatama Publisher.
- Putra. (2012). *New Public Governance*. In *New Public Governance*. UB Press.
- Rahman, T. (2017). Kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik (Studi deskriptif di kelurahan long kali kabupaten paser). *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 661–672.
- Saldana, Mileishuiberman dan. (2014). *Klien Jk Riset*. 4(1), 1–23.
- Segovia, C. (2014). *masalah ASN di Indonesia*. Tesis Doctoral, 2014(June), 1–2.