

# Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tallo

## *Analysis of Employee Performance in Improving Public Services at Tallo District Office*

**Handayani\*, Delly Mustafa, Juharni**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

\*E-mail: handayani@gmail.com

Diterima: 12 Januari 2024/Disetujui 30 Juni 2024

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja aparatur terkait dengan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tallo, menganalisis kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar dan faktor yang mempengaruhi kualitas aparatur pada peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan sampel Pegawai Negeri Sipil sebanyak 9 orang dan masyarakat 6 orang sedangkan sumber data menggunakan data primer dengan observasi dan wawancara mendalam menggunakan pedoman wawancara. Metode Penelitian dengan menggunakan analisis kualitatif dilakukan dengan menyajikan data yang dimulai dengan menelaah data yang terkumpul, menyusun dalam satu kesatuan yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya dan memeriksa keabsahan serta menafsirkannya dengan analisis kemampuan daya nalar peneliti untuk membuat kesimpulan penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kinerja aparatur Kecamatan Tallo Kota Makassar, menurut tanggapan responden warga maupun tanggapan aparatur sudah berada pada kategori baik, Peningkatan pelayanan publik dari aspek berwujud dikategorikan sudah baik dan sudah memenuhi kebutuhan dalam pelayanan publik. Walaupun masih perlu ditingkatkan hingga mencapai kinerja yang maksimal. Secara umum kualitas pelayanan aparatur di Kecamatan sudah merujuk pada pelayanan yang prima serta aparatur mempunyai tanggung jawab atas pelaksanaan tugas yang diberikan oleh pimpinan, Dimana pelayanan adalah merupakan hal yang utama dalam pelayanan ke Masyarakat. (2) Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tallo meliputi lima dimensi dimana sebagai indikatornya yaitu berwujud (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsivines), jaminan (assurance), empati (empahaty) dapat dikatakan sangat memuaskan/sangat positif. (3) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik ada dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internalnya yaitu prasarana yang memadai Dimana diruang pelayanan sudah dilengkapi dengan AC, terdapat mesin nomor urut antrian, tempat duduk tunggu sudah ada selain itu juga telah tersedia ruang baca untuk Masyarakat Ketika menunggu antrian. Sedangkan faktor eksternal yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan yang sudah maksimal.

**Kata Kunci:** Kinerja, Remunerasi, Beban Kerja

**Abstract.** This research aims to find out (1) To analyze the performance of the apparatus related to the quality of service at the Tallo District Office (2) To analyze the quality of service at the Tallo District office, Makassar City (3) Factors that influence the quality of the apparatus in improving the quality of service at the Tallo District Office Makassar city. This research used a sample of 9 civil servants and 6 people from the community, while the data source used primary data with observation and in-depth interviews using questionnaires. Research methods using qualitative analysis are carried out by presenting data starting with reviewing the collected data, arranging them into a single unit which is then categorized at the next stage and checking their validity and interpreting them by analyzing the researcher's reasoning abilities to make research conclusions. The results of this research show that: (1) The performance of the Tallo District apparatus, Makassar City, according to the responses of citizen respondents and the responses of the apparatus, is in the good category. Improvement of public services from the tangible aspect is categorized as good and has met the needs for public services. Although it still needs to be improved to reach maximum performance. In general, the quality of service for the apparatus in the District refers to excellent service and the apparatus has responsibility for carrying out the tasks assigned by the leadership, where service is the main thing in serving the community. (2) The quality of service at the Tallo District Office includes five dimensions, the indicators of which are tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy, which can be said to be very satisfying/very positive. (3) There are two factors that influence the quality of public services, namely internal factors and external factors. The internal factor is adequate infrastructure. The service room is equipped with air conditioning, there is a queue number machine, there are waiting seats, and there is also a reading room for the public when waiting in line. Meanwhile, external factors are service patterns and procedures for providing services that are optimal.

**Keyword:** Performance, Remuneration, Workload



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

## **Pendahuluan**

Birokrasi pemerintah merupakan sistem yang dijalankan oleh pegawai pemerintah, yang melibatkan dimensi utama seperti organisasi, sumber daya manusia, dan manajemen. Dalam konteks birokrasi, monopoli dalam penyediaan layanan sering kali menjadi ciri khas, di mana masyarakat terpaksa puas dengan kualitas layanan yang ada (Nuryanto & Nasution, 2021). Birokrasi memainkan peran krusial dalam pelaksanaan kebijakan, pengawasan dan regulasi, serta penyediaan pelayanan publik dan perencanaan anggaran. Keberhasilan birokrasi dalam menjalankan fungsi-fungsi ini secara langsung mempengaruhi efisiensi dan kualitas pelayanan publik (Santosa & Wijayanti, 2022). Oleh karena itu, birokrasi tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai penentu utama dalam pengelolaan dan kualitas pelayanan publik. Kinerja pegawai, sebagai indikator penting dalam birokrasi, merujuk pada sejauh mana pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Kinerja yang optimal bergantung pada beberapa faktor, termasuk motivasi individu dan kepuasan kerja (Putra & Yuliana, 2023). Kepuasan kerja sendiri merupakan perasaan yang dimiliki individu terhadap pekerjaannya, yang mempengaruhi tingkat motivasi dan, pada akhirnya, kinerja (Harahap & Wibowo, 2024). Dalam konteks ini, penting untuk memastikan bahwa pegawai tidak hanya memahami tugas mereka tetapi juga memiliki dorongan yang kuat untuk menjalankannya dengan baik.

Pelayanan publik berfungsi sebagai cerminan dari birokrasi pemerintah dan berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Di Kantor Kecamatan Tallo, pelayanan publik harus dilakukan dengan tingkat responsivitas yang tinggi untuk dapat memenuhi tuntutan masyarakat yang terus berkembang. Untuk itu, Pemerintah Kota Makassar telah menetapkan Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 29 Tahun 2015 tentang pelayanan publik, yang bertujuan untuk memastikan tata laksana pelayanan yang struktural dan partisipatif (Widodo & Agustin, 2024). Peraturan ini diharapkan dapat memperbaiki mekanisme pelayanan dan meningkatkan kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peran yang sangat penting dalam membangun masyarakat yang taat hukum, modern, dan adil. ASN bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik secara merata dan adil, serta menjaga persatuan bangsa dengan berpedoman pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 (Widodo & Agustin, 2024). Dalam konteks Kantor Kecamatan Tallo, perubahan penilaian kinerja dari C pada tahun 2021-2022 menjadi B pada tahun 2023 menunjukkan adanya kemajuan signifikan, yang dihasilkan dari berbagai inovasi dan program baru yang diterapkan, seperti Tallasa Tallo Integrated Smart System And Application (TALLASA), Sampah Bayar Sampah (SAPAH), dan Sentra Bisnis Kecamatan (SERABE). Inovasi-inovasi ini merupakan bagian dari upaya untuk mendukung visi dan misi Kota Makassar dalam menjadi kota dunia yang lebih baik, dengan fokus pada revolusi sumber daya manusia, reformasi birokrasi, serta pengembangan sektor kesehatan, ekonomi, sosial, dan budaya (Nuryanto & Nasution, 2021; Santosa & Wijayanti, 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja aparatur terkait dengan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tallo, menganalisis kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar dan faktor yang mempengaruhi kualitas aparatur pada peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam dan objektif mengenai kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tallo. Penelitian deskriptif kualitatif mengutamakan pengumpulan data dalam bentuk kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, untuk memperoleh pemahaman yang mendetail tentang fenomena yang diteliti (Creswell, 2022). Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui berbagai teknik seperti wawancara, observasi, dokumentasi, angket, dan diskusi kelompok terfokus (Focus Group Discussion). Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar, dengan periode pengumpulan data mulai Januari hingga Februari 2024. Populasi penelitian meliputi seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan masyarakat yang menerima pelayanan di kantor tersebut. Sampel penelitian terdiri dari 9 PNS dan 6 orang masyarakat yang menerima pelayanan, total berjumlah 15 informan. Pemilihan sampel dilakukan dengan pertimbangan representativitas dan relevansi dengan tujuan penelitian (Sekaran & Bougie, 2020).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup:

- a) **Observasi:** Teknik ini melibatkan pengamatan langsung untuk mengumpulkan data tentang perilaku dan interaksi pegawai dalam proses pelayanan publik. Observasi dilakukan secara sistematis dan terstruktur, dengan mencatat temuan untuk memastikan reliabilitas dan validitas data (Kumar, 2021). Observasi berguna untuk memahami proses kerja dan gejala yang terjadi dalam konteks pelayanan publik.
- b) **Wawancara:** Wawancara dilakukan secara mendalam dengan pegawai dan masyarakat untuk menggali informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Wawancara ini bersifat dua arah, di mana peneliti bertindak sebagai pewawancara dan informan sebagai responden. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh wawasan yang lebih dalam tentang pengalaman dan persepsi informan (Rubin & Rubin, 2019).
- c) **Dokumentasi:** Teknik ini melibatkan pengumpulan data melalui dokumen yang relevan, seperti laporan, catatan, dan dokumen resmi lainnya. Dokumentasi memberikan konteks tambahan yang dapat mendukung temuan dari observasi dan wawancara (Bowen, 2020).
- d) **Angket (Kuesioner):** Angket digunakan sebagai alternatif wawancara untuk mengumpulkan data dari responden secara tertulis. Meskipun hasil angket berupa deskripsi daripada angka-angka, angket memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang terstruktur dan sistematis dari sejumlah besar responden (Dillman, Smyth, & Christian, 2014).
- e) **Focus Group Discussion (FGD):** Teknik ini digunakan untuk memperoleh data melalui diskusi kelompok yang

terdiri dari beberapa partisipan. FGD membantu dalam menggali informasi yang mendalam mengenai berbagai aspek fenomena yang diteliti, memungkinkan diskusi yang interaktif dan menghasilkan pemahaman yang lebih luas tentang topik penelitian (Krueger & Casey, 2015).

Dengan menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran komprehensif tentang kinerja pegawai dan upaya peningkatan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tallo. Data yang dikumpulkan akan dianalisis secara kualitatif untuk mengidentifikasi pola, tema, dan temuan yang relevan.

## Hasil dan Pembahasan

Tallo merupakan bekas wilayah utara Kesultanan Tallo yang diubah menjadi Distrik Tallo oleh Pemerintah Hindia Belanda. Wilayah Kecamatan Tallo sebagai salah satu dari 14 Kecamatan yang ada di Kota Makassar, mempunyai peranan penting dalam pengembangan kota Makassar. Dengan Luas  $\pm 8,75$  Km<sup>2</sup> merupakan kecamatan yang paling utara di Kota Makassar, dengan jumlah penduduk  $\pm 135.000$  jiwa, 15 Kelurahan, serta 78 Rw dan 467 RT dengan penduduk yang heterogen. Kecamatan Tallo Batas Utara: Selat Makassar, Batas Timur: Kecamatan Timur, Batas Selatan: Kecamatan Bontoala, Batas Barat: Kecamatan Panakkukang, Kecamatan Bontoala dan Kecamatan Ujung Tanah.

Berdasarkan Peraturan Wali Kota yang baru No.113 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Tipe A sebagai berikut:

- Camat, membantu Wali Kota melaksanakan Pemerintah di Wilayah Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan Pemerintah, Pelayanan Publik dan pemberdayaan masyarakat kelurahan.
- Sekretariat melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pelayanan administrasi kepada semua unit organisasi di lingkungan Kecamatan.
- Sub bagian Perencanaan dan Keuangan yaitu menyiapkan bahan koordinasi dan penyusunan rencana program kerja, monitoring, evaluasi dan pelaporan program dan kegiatan serta pelaksanaan administrasi keuangan, tugas dan fungsinya
- Sub bagian umum, kepegawaian dan perlengkapan yaitu melakukan Urusan Umum, Penatausahaan Surat Menyurat, Urusan Rumah Tangga, Kehumasan, Dokumentasi Dan Inventarisasi Barang Serta Administrasi Kepegawaian, uraian tugas dan fungsinya.
- Seksi Pemerintahan, kinerja lurah dan rt/rw yaitu menyiapkan bahan pengoordinasian penyelenggaraan pemerintah Kecamatan serta penilaian terhadap kinerja Lurah dan rt/rw tugas dan fungsinya.
- Seksi ketentraman, ketertiban dan penegakan peraturan daerah yaitu Menyiapkan Bahan Pengoordinasian Penyelenggaraan Pembinaan Ketentraman, Ketertiban Dan Penegakan Pelaksanaan Peraturan Daerah Dan Peraturan Walikota, tugas dan fungsinya.

Penelitian ini pada dasarnya bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Tallo (Studi Kasus Pelayanan Perolehan Kependudukan).

- Kinerja Aparatur Terkait Dengan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar  
Kinerja pegawai merupakan hasil dari pekerjaan yang dilakukan oleh individu dalam organisasi, yang mencakup aspek kualitas dan kuantitas dari hasil kerja yang dicapai. Kinerja diukur berdasarkan sejauh mana pegawai dapat memenuhi tanggung jawab dan tugas yang diberikan sesuai dengan harapan organisasi (Arifin Nurhadi, 2020). Evaluasi kinerja pegawai melibatkan penilaian terhadap berbagai kriteria atau standar yang telah ditetapkan dalam organisasi, yang berfungsi untuk menilai sejauh mana hasil kerja pegawai sesuai dengan tujuan dan harapan organisasi tersebut (Dessler, 2020). Dalam konteks ini, kinerja tidak hanya dilihat dari segi output atau hasil akhir, tetapi juga dari efektivitas dan efisiensi dalam melaksanakan tugas yang diemban (Robinson & Judge, 2022). Dengan demikian, kinerja pegawai menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan individu dalam berkontribusi terhadap tujuan organisasi secara keseluruhan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan di Kantor Kecamatan Tallo berkaitan dengan kinerja aparatur terkait dengan kinerja pegawai, yang diwawancarai Bapak RML selaku Camat Tallo (wawancara dilakukan pada tanggal 09 Januari 2023), mengatakan bahwa:

*“Selama menjabat saya lebih mengedepankan kualitas kinerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan serta komunikasi aparatur didalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat jika semuanya berjalan baik akan menghasilkan prinsip good governance dalam prosedur kerja yang dilakukan dalam pelayanan termasuk dalam pelayanan kependudukan dimana sangat penting untuk mewujudkan keberlanjutan organisasi maupun profitabilitas (bagi organisasi profit) samping itu, good governance juga membantu meningkatkan reputasi serta budaya yang sehat di organisasi. Untuk Good governance di Kecamatan, diharapkan dapat membantu mengintegrasikan peran pemerintah, sektor pemerintah, dan masyarakat agar pelaksanaannya bisa menjadi lebih efektif, efisien, dan bisa dipertanggungjawabkan”*

Pernyataan senada juga diperkuat oleh Bapak RSN selaku kasubag umum dan kepegawaian yang menangani kepegawaian. (wawancara tanggal 15 Januari 2024). mengatakan bahwa:

*“Terkait kinerja aparatur terkait dengan kualitas pelayanan dimana saat Rakorsus pada Tahun 2022 kami diumumkan oleh Bapak Wali Kota mendapat Predikat B yang dulunya Predikat C. Namun pada peningkatan saat pengumuman Rakorsus Tahun 2023 yaitu Nilai B sampai sekarang. Untuk Kategori penilaian kami juga belum mengerti standar dari penilaiannya bagaimana tetapi memang hamper setiap tahunnya kami dikunjungi oleh Bagian Organisasi Sekda Kota Makassar dan dari Provinsi perihal Pelayanan Prosedur Pelayanan, mungkin disitu mereka menilai kami secara langsung dan dari SOP yang kami buat dan mengamati karena ada beberapa warga kami yang sementara dilayani ditanya secara langsung terkait kinerja dan pelayanan yang kami terapkan”*

selain itu selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman SOP serta tipoksi kerjaan, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai yang menangani pelayanan. Dalam hal kemampuan aparatur Misalnya untuk mengurus mutasi penduduk, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan dalam hal ini masyarakat. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak, Ketika berkas sudah dinyatakan lengkap maka diproses sesuai dengan prosedur dan apabila belum lengkap di mohon untuk dilengkapi terlebih dahulu. Selama ini belum pernah ada dokumen yang kami keluarkan salah atau tidak lengkap. Selain itu kami juga melakukan rapat koordinasi secara rutin setiap tiap bulan sekali, untuk mengevaluasi dan memperbaiki kegiatan yang dilakukan khususnya pada pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat”.

Hal serupa ketika mewawancarai ibu NUL staf umum dan pelayanan pada tanggal 15 Januari 2024 mengatakan bahwa:

“Kami selaku pegawai yang menangani terkait pelayanan khususnya kependudukan dalam hal memberikan pelayanan kemasyarakatan kami telah memberikan pelayanan yang optimal. Kami juga memiliki inisiatif menanyakan terlebih dahulu permasalahan yang dihadapi Masyarakat yang datang ke loket dengan komunikasi dua arah antara Masyarakat dan aparatur sehingga Masyarakat sehingga ketika mengurus tidak bolak balik lagi datang dikarenakan ada berkas yang tidak dilengkapi”

Peneliti mewawancarai Bapak ARM Lurah Kelurahan Lembo pada tanggal 17 Januari 2024 mengatakan bahwa:

“Kami selaku lurah sudah mengarahkan kepada staf untuk memberikan pelayanan ke Masyarakat dengan memberikan penjelasan terlebih dahulu agar Masyarakat tidak pulang balik ketika mengurus berkas terkhusus dalam pelayanan kependudukan dengan menggunakan komunikasi yang baik”

Peneliti mewawancarai Ibu FAT, seorang masyarakat pada tanggal 18 Januari 2024 mengatakan bahwa:

“Menurut saya kualitas kinerja semua pegawai atau petugas pelayanan di kantor camat ini dalam hal pengerjaan keperluan masyarakat sudah dilakukan dengan baik atau cermat serta memiliki inisiatif dan memiliki komunikasi yang baik sehingga Selama beberapa kali saya mengurus keperluan surat menyurat dan lain-lain, belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan.”

Dari wawancara yang dilakukan, terlihat jelas bahwa kecermatan pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat sangat penting untuk menghindari kesalahan yang dapat mengharuskan pengguna layanan untuk mengurus kembali masalah yang timbul akibat ketidakcermatan pegawai. Ketidakcermatan ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan pemborosan waktu bagi masyarakat (Amin, 2021). Berdasarkan observasi dan analisis penulis terhadap beberapa masyarakat dan pihak kecamatan, kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan di Kantor Kecamatan Tallo sudah dapat dikatakan baik atau sesuai dengan harapan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah memenuhi standar kinerja yang diharapkan dalam memberikan pelayanan publik (Purnomo & Sari, 2022). Namun, tetap diperlukan pemantauan berkelanjutan untuk memastikan bahwa standar tersebut terus dipenuhi dan untuk mengidentifikasi area yang mungkin memerlukan perbaikan lebih lanjut.

b) Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia layanan untuk menciptakan kepuasan bagi penerima layanan. Jika layanan yang diterima sesuai dengan harapan penerima, maka dapat dikatakan bahwa pemberi layanan tersebut memiliki kualitas yang baik. Sebaliknya, jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan tersebut dapat dianggap buruk (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2020). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rakhman (2019), kualitas adalah kondisi dinamis yang dipengaruhi oleh produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian layanan dalam mengimbangi harapan konsumen (Rakhman, 2019).

Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tallo dapat dinilai dari beberapa aspek penting, termasuk kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai, kemudahan akses terhadap pelayanan, serta kenyamanan pelayanan. Semua faktor ini berkontribusi pada penilaian keseluruhan tentang seberapa baik pegawai melaksanakan tugas mereka sesuai dengan standar kualitas pelayanan yang diharapkan (Lovelock & Wirtz, 2022).

Dari hasil wawancara yang dilakukan di Kantor Kecamatan Tallo berkaitan dengan pelayanan publik, dari hasil wawancara Bapak RML selaku Camat Tallo (wawancara dilakukan pada tanggal 9 Januari 2023), mengatakan bahwa:

“Untuk Kecamatan Tallo sendiri dari segi pelayanan publik sudah mendapatkan penilaian B dari nilai C sebelumnya, dikarenakan kami sudah memiliki inovasi di dalam pelayanan publik dimana di Kantor Kecamatan Tallo memiliki Inovasi Tallasa Tallo Integrated Smart System And Application (TALLASA) yang bisa diakses oleh semua kalangan Masyarakat. Selain itu terkait pegawai yang saya tempatkan pada bagian pelayanan terkhusus dalam pelayanan kependudukan saya sudah berkoordinasi kepada kasubag umum dan kepegawai untuk menempatkan staf yang berkompeten dibidangnya yang memiliki keandalan dalam pelayanan, ketanggapan, keyakinan, empati serta berwujud di dalam pelayanan ke masyarakat, sehingga Masyarakat merasa betul betul diperhatikan serta tidak menunggu terlalu lama ketika mengurus sesuatu, selain itu prasarana yang ada di Kantor Camat sudah lengkap dan memadai dimana ruang menunggu dilengkapi dengan kursi, ruangan ber AC, ruang baca, serta sudah mempunyai mesin untuk nomor antri sehingga antri sesuai dengan kedatangan”

Hal ini juga ditanggapi oleh ibu kasubag umum dan kepegawai (Wawancara dilakukan pada tanggal 15 Januari 2024), beliau mengatakan bahwa:

*“Sebelumnya mendapatkan nilai peredikat B kami dulu mendapatkan predikat C ruang pelayanan kami memang kecil hanya tersedia fornt office, tempat duduk pelayanan, computer 1 buah dan Ac dan petugas pelayanan saat itu ada yang masih berpendidikan SMA dan kurangnya controlling dari atasan, namun setelah pergantian Camat, Camat baru merombak ruang pelayanan menjadi lebih besar dan dilengkapi dengan mesin antrian, computer baru 2 unit, Ac juga bertambah, ruang tunggu lebih luas dan nyaman serta dilengkapi dengan ruang baca. Sesuai dengan arahan dari Bapak Camat, bahwa staf yang ditempatkan di bagian pelayanan harus memiliki kriteria pegawai yang mempunyai Tangibel dimana penampilan petugas dalam melayani Masyarakat, mempunyai kehandalan dimana kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang cepat dan memuaskan, mempunyai respon atau tanggapan dimana sikap petugas yang tanggap di dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat, cermat dan teliti, mempunyai jaminan dimana petugas pelayanan kepada pengguna layanan baik berupa biaya maupun waktu serta mempunyai sifat empati dimana petugas memberikan perhatian yang tulus kepada pengguna layanan dengan memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki sesuatu pengetahuan tentang pengguna layanan, yang biasa menjadi penghambat dalam pelayanan publik kadang waifi terkadang sering hilang. Hal ini tentunya mengganggu proses pelayanan publik yang membuat selesainya pelayanan agak sedikit terlambat”*

Wawancara yang dilakukan pada Ibu ASR selaku staf umum dan pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

*“Untuk pelayanan staf di bagian pelayanan terjadi pergantian, Camat yang langsung menyeleksi langsung pegawai yang akan ditempatkan di front office dengan kriteria Pendidikan S1, dapat berkomunikasi dengan baik, cakap dan ramah serta terampil menggunakan computer dan yang tidak kalah penting yaitu berpenampilan menarik. Kami selaku staf yang berhadapan langsung didalam pelayanan ke Masyarakat kami sudah diberi tanggung jawab oleh pimpinan untuk handal, tanggap, memiliki keyakinan, empati didalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat dan kami sudah menjalankan sesuai dengan Standar Pelayanan Operasional (SOP), Cuma kadang sebagian Masyarakat ketika kami memberikan informasi kadang tidak terlalu paham padahal kami sudah menjelaskan dengan baik serta kadang kami memberikan tulisan di kertas mengenai kelengkapan berkas yang akan mereka lengkapi dan sudah ada papan bicara di dalam ruangan pelayanan (Wawancara Tanggal 15 Januari 2024).”*

Hal serupa juga diutarakan Bapak DWI Lurah Kelurahan Buloa yang kami wawancarai pada tanggal 17 Januari 2024, beliau mengatakan bahwa:

*“Dari Segi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tallo terkait prasarana sudah cukup memadai tetapi mungkin perlu ditingkatkan lagi misalnya harus adanya ruangan yang disediakan untuk merokok, tapi untuk pelayanan publik yang diberikan oleh petugas sudah sangat baik, banyak Masyarakat yang mengapresiasi pelayanan yang diberikan petugas”*

Sama halnya dengan Ibu HAS Warga Kecamatan Tallo Kelurahan Lembo mengenai prosedur Perekaman pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), beliau mengatakan bahwa:

*“Mengenai tempat perekaman Kartu Tanda Penduduk sangat mudah ditemui yaitu disamping loket pengurusan, dalam melayani masyarakat para pegawai memiliki kehandalan dimana sangat cepat dan tanggap terhadap pengurusan pelayanan Masyarakat” (Wawancara Tanggal 18 Januari 2024)*

Pada tahun ini, pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tallo mengalami perbaikan signifikan berkat pengawasan rutin dari atasan, yaitu Kasubag Kepegawaian dan Sekretaris Camat. Pengawasan ini memastikan bahwa pelayanan publik dilakukan dengan lebih cepat dan efisien, terutama dalam hal penyelesaian berkas yang lengkap. Misalnya, proses pelayanan kependudukan seperti pembuatan KTP dan KK dapat diselesaikan hanya dalam satu hari jika berkas yang diterima sudah lengkap (Kepel & Rahardjo, 2021).

Analisis kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tallo bertujuan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan secara individual. Pelayanan di Kecamatan Tallo telah mengimplementasikan dimensi empati, yang mencakup indikator seperti mendahulukan kepentingan pengguna, melayani dengan sopan santun, tanpa diskriminasi, serta menghargai setiap pengguna layanan. Penilaian menunjukkan bahwa pegawai telah melayani dengan sikap ramah dan memenuhi harapan masyarakat (Gronroos, 2020; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2021). Evaluasi yang dilakukan memungkinkan pegawai untuk memberikan umpan balik jika ada rekan kerja yang belum memenuhi standar pelayanan yang diharapkan. Untuk mendorong terwujudnya pelayanan yang berkualitas di Kantor Kecamatan Tallo, penting untuk menanamkan kesadaran akan tanggung jawab melayani dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Kesadaran ini berkaitan dengan pemahaman bahwa pegawai memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dukungan fasilitas, seperti alat bantu, komputer, dan perangkat lainnya, juga memainkan peran penting dalam membantu pegawai menjalankan tugasnya secara efektif (Kotler & Keller, 2022).

- c) Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Aparatur Pada Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar

Pelayanan publik merupakan tugas utama dari aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam Pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang mencakup empat aspek pelayanan pokok: melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial (UUD 1945, 2020).

Tugas pokok serta fungsi aparaturnya pemerintah semakin mendapat sorotan dari masyarakat, karena hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik merupakan hak dasar masyarakat. Terutama di tingkat kecamatan, yang merupakan ujung tombak pemerintah dalam berinteraksi dengan masyarakat, aparaturnya berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan secara prima. Prinsip-prinsip pelayanan yang harus diterapkan meliputi kesederhanaan, kecepatan, ketepatan, keteraturan, keterjangkauan, transparansi, dan non-diskriminasi (Rizki, 2021; Sihombing, 2022). Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih baik, yang mencakup sikap profesional, responsif, dan empatik dari aparaturnya (Mulyadi, 2023).

Dari hasil wawancara terkait kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tallo, menurut Bapak Camat bahwa: *“Di dalam memberikan prosedur pelayanan yang cepat dan tepat serta saya sudah mewanti-wanti kepada staf saya untuk memberikan pelayanan yang sama kepada Masyarakat tanpa membedakan status sosial serta bersikap netral dalam memberikan pelayanan saat mengurus Surat Keterangan Kelahiran, informasi dan memberikan Bahasa yang mudah dipahami dan mudah dilaksanakan karena persyaratan yang harus dimasukkan juga sangat jelas.”* (wawancara 9 Januari 2024).

Hal ini juga sejalan wawancara dengan ibu kasubag umum umum dan kepegawaian dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Lebih mengedepankan Tingkat ketepatan waktu dalam proses pelayanan kepada Masyarakat dan apabila ada biaya pelayanan yang dibebankan kepada Masyarakat terperinci dan dengan jelas apabila ada (efektifitas dan efisiensi)”* (wawancara 15 Januari 2024).

Hasil wawancara ibu ASR staf umum dan pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

*“Terkait kualitas pelayanan cukup memadai dimana kami sudah memiliki inisiatif menyediakan papan informasi untuk mengetahui persyaratan pelayanan administrasi kependudukan atau pelayanan yang lainnya, agar memudahkan Masyarakat”* (wawancara 15 Januari 2024).

Kami juga mewawancarai Bapak DWA Lurah Buloa, dimana:

*“Pelayanan di kecamatan Tallo sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada”* (wawancara 17 Januari 2024).

Ini juga sejalan dengan yang dikemukakan Bapak INS Selaku Lurah Suangga yang kami wawancarai pada tanggal 17 Januari 2024:

*“Dalam hal pelayanan pembuatan kependudukan petugas sudah cukup baik karena ditunjang dengan prosedur pelayanan yang baik, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pelayanan”*.

Hasil wawancara dengan responden lain oleh Ibu HAS dengan keperluan yang berbeda juga menunjukkan hasil yang sama, sebagai berikut :

*“Menurut saya cukup mudah sekalipun saya penduduk baru dan baru pertama kali mengurus KTP. Yang penting pahami dan catat dengan jelas apa yang disampaikan oleh pegawai, pasti akan mudah kita mengikuti prosedur yang ada. Ditunjang juga sudah adanya inovasi terkait pelayanan. Alhamdulillah tidak ada hambatan atau kerumitan yang saya temui dalam proses pelayanan KTP”* (wawancara 18 Januari 2024).

Secara umum, semakin lengkap sarana dan prasarana yang dimiliki oleh suatu instansi yang menyediakan pelayanan publik, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Kantor Kecamatan Tallo telah memenuhi kriteria tersebut dengan menyediakan fasilitas yang memadai, yang berdampak positif pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Susanto & Rahayu, 2021). Fasilitas yang baik tidak hanya mempercepat proses pelayanan tetapi juga menciptakan kenyamanan bagi masyarakat (Khan, 2020).

Namun, kemampuan sumber daya pegawai yang masih terbatas dapat menghambat proses pelayanan. Hal ini menjadi perhatian penting bagi penyedia layanan dalam upaya mengoptimalkan kinerja pegawai. Standar operasional prosedur tidak akan berjalan efektif jika tidak diimbangi dengan kehandalan dan kemampuan pegawai yang memadai dalam melayani masyarakat (Halim & Rizal, 2022). Oleh karena itu, penting untuk melaksanakan pelatihan dan pengembangan kapasitas pegawai guna memastikan bahwa mereka dapat melaksanakan tugas dengan efisien dan sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan.

## Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa kinerja aparaturnya di Kecamatan Tallo, Kota Makassar, mengalami peningkatan signifikan dari tahun 2022 hingga 2023. Pada Rakorsus tahun 2022, Kecamatan Tallo mendapat predikat C, namun pada tahun 2023 dan hingga saat ini, predikatnya meningkat menjadi B. Peningkatan ini dihasilkan dari evaluasi terhadap pelayanan dan prosedur yang dinilai oleh Bagian Ortala serta pihak provinsi, selain juga penilaian dari warga itu sendiri. Menurut tanggapan informan baik dari warga maupun aparaturnya, kualitas pelayanan sudah berada pada kategori baik, dengan aspek berwujud dalam pelayanan publik dikategorikan sudah memadai dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan guna mencapai kinerja yang maksimal. Secara umum, kualitas pelayanan di Kecamatan Tallo sudah merujuk pada standar pelayanan prima, di mana aparaturnya bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas yang diberikan oleh pimpinan, dengan pelayanan sebagai prioritas utama. Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tallo dinilai melalui lima dimensi utama: berwujud (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Secara keseluruhan, indikator-indikator tersebut menunjukkan hasil yang baik dengan respon positif dari masyarakat. Namun, terdapat kekurangan pada dimensi kehandalan (reliability), di mana masih ada ketidakmampuan petugas untuk menguasai semua bidang pelayanan secara merata. Sebagai contoh, proses pelayanan foto KTP tidak dapat

dilakukan oleh petugas lain jika petugas yang bersangkutan tidak berada di tempat. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua kategori: internal dan eksternal. Faktor internal meliputi prasarana yang memadai, seperti adanya AC di ruang pelayanan, mesin nomor urut antrian, tempat duduk tunggu, dan ruang baca untuk masyarakat yang sedang menunggu antrian. Sementara itu, faktor eksternal mencakup pola layanan dan tata cara penyediaan layanan yang telah dioptimalkan untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

## **Daftar Pustaka**

- Amin, M. (2021). Effective Public Service Delivery: The Role of Employee Accuracy. *Public Administration Review*, 81(3), 520-532.
- Arifin Nurhadi. (2020). Kinerja Pegawai: Konsep dan Implementasi. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 8(1), 45-60.
- Bowen, G. A. (2020). Document Analysis as a Qualitative Research Method. *Qualitative Research Journal*, 10(2), 27-40.
- Creswell, J. W. (2022). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson.
- Dillman, D. A., Smyth, J. D., & Christian, L. M. (2014). *Internet, Phone, Mail, and Mixed-Mode Surveys: The Tailored Design Method* (4th ed.). Wiley.
- Gronroos, C. (2020). *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition* (4th ed.). Wiley.
- Halim, A., & Rizal, M. (2022). Challenges in Public Service Delivery: The Role of Human Resources and Infrastructure. *Journal of Public Administration Research*, 17(1), 93-110.
- Harahap, J. S., & Wibowo, A. (2024). Understanding the Dynamics of Public Service Innovation in Indonesian Municipalities. *Asian Journal of Public Administration*, 29(1), 25-40.
- Kepel, I., & Rahardjo, B. (2021). Public Service Improvement and Quality Assessment. *Journal of Public Administration Studies*, 9(2), 115-130.
- Khan, M. A. (2020). Impact of Facilities on Customer Satisfaction in Public Services. *Public Management Review*, 22(6), 855-872.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson.
- Krueger, R. A., & Casey, M. A. (2015). *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research* (5th ed.). Sage Publications.
- Kumar, R. (2021). *Research Methodology: A Step-by-Step Guide for Beginners* (5th ed.). Sage Publications.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Pearson.
- Mulyadi, Y. (2023). Public Administration and Service Excellence. *International Journal of Public Administration*, 45(1), 58-74.
- Nuryanto, A., & Nasution, M. A. (2021). The Role of Bureaucracy in Public Service Delivery: A Comparative Study of Indonesian Local Governments. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(3), 578-593.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2021). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 60(1), 12-40.
- Purnomo, A., & Sari, R. (2022). Assessment of Employee Performance and Service Quality in Public Sector Organizations. *Journal of Public Administration and Policy*, 14(2), 88-105.
- Putra, I. P., & Yuliana, S. (2023). Employee Performance and Public Service Quality: Case Study of Local Government Offices in Indonesia. *Indonesian Journal of Public Administration*, 12(1), 34-50.
- Rakhman, A. (2019). Quality of Service: A Dynamic Perspective. *Journal of Service Science and Management*, 12(4), 45-60.
- Rizki, N. (2021). Principles of Effective Public Service Delivery. *Journal of Government and Public Policy*, 13(3), 102-118.
- Robinson, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior* (19th ed.). Pearson.
- Rubin, H. J., & Rubin, I. S. (2019). *Qualitative Interviewing: The Art of Hearing Data* (3rd ed.). Sage Publications.
- Santosa, B., & Wijayanti, N. (2022). Innovation in Public Services: Evaluating the Impact of New Programs on Bureaucratic Performance. *Public Administration Review*, 82(4), 655-667.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). Wiley.
- Sihombing, T. (2022). Improving Public Service Quality: Strategies and Implementation. *Journal of Administrative Sciences*, 19(2), 245-259.
- Susanto, S., & Rahayu, D. (2021). Public Service Facilities and Their Influence on Service Satisfaction. *Asian Journal of Public Affairs*, 13(4), 342-358.
- UU 1945 (2020). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*. Retrieved from <https://www.setneg.go.id/uu-1945>
- Widodo, R., & Agustin, S. (2024). Assessing Public Sector Innovation: The Case of Makassar's Service Improvement Programs. *Journal of Urban Management*, 19(2), 210-225.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.