

Strategi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Makassar

Public Service Strategy on the Performance of State Civil Apparatus at Regional Financial and Asset Management Area of Makassar City

Dian Marina S^{1*}, A. Muhibuddin², Juharni²

¹Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah, Kota Makassar

²Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

*E-mail: diansambo@gmail.com

Diterima: 12 Agustus 2024/Disetujui 30 Desember 2024

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi strategi pelayanan publik pada kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Makassar, serta untuk menganalisis pengaruh strategi pelayanan publik terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor BPKAD Kota Makassar. Populasi pada penelitian ini adalah aparatur sipil negara pada BPKAD yang ditentukan sebanyak 30 orang. Teknik pengumpulan data melalui observasi dan penyebaran kuesioner, dengan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian yang dilakukan diperoleh temuan yakni terkait dengan strategi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh kantor BPKAD Kota Makassar, dimana pada penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan publik yang dilaksanakan selama ini sudah berada dalam kategori baik, hal ini dapat dilihat dalam hal terkait dengan bukti fisik seperti sarana dan prasarana yang dimiliki sudah tersedia lengkap sehingga menunjang pelayanan kepada pengguna layanan, selain itu keandalan dan daya tanggap yang telah dilakukan sudah sesuai dengan harapan bagi pengguna layanan, begitu pula dengan jaminan dan empati yang sudah berada dalam kategori baik. Pengaruh strategi pelayanan publik terhadap kinerja aparatur sipil negara pada kantor BPKAD kota Makassar, dimana temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan publik yang dilaksanakan selama ini dapat meningkatkan kinerja aparatur sipil negara, dimana semakin baik penerapan strategi pelayanan publik yang dilaksanakan selama ini maka akan semakin meningkat pula kinerja aparatur sipil negara.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan Publik, Kinerja Aparatur Sipil Negara

Abstract. This study aims to analyze the implementation of public service strategies at the office of Regional Financial and Asset Management Area (BPKAD) of Makassar City, and to analyze the influence of public service strategies on the performance of State Civil Apparatus at the office of BPKAD of Makassar City. The population in this study was the state civil apparatus at BPKAD which was determined as many as 30 people. Data collection techniques through observation and distribution of questionnaires, with data analysis techniques using descriptive analysis and simple regression analysis. The results of the research conducted obtained findings related to the public service strategy that has been carried out by the office of BPKAD of Makassar City, where this study shows that the public service strategy implemented so far has been in the good category, this can be seen in terms of physical evidence such as facilities and infrastructure that are already available complete so as to support services to service users, in addition, the reliability and responsiveness that have been carried out are in accordance with the expectations of service users, as well as guarantees and empathy that are already in the good category. The influence of public service strategies on the performance of state civil servants at the office of BPKAD of Makassar City, where the findings in this study indicate that the public service strategies implemented so far can improve the performance of state civil servants, where the better the implementation of the public service strategies implemented so far, the better the performance of state civil servants will be.

Keyword: Public Service Strategies, State Civil Servant Performance



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

Pendahuluan

Birokrasi Pemerintah adalah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai ASN (Oktarina & Mustam, 2018). Birokrasi pemerintah memiliki tiga dimensi yaitu organisasi, sumber daya manusia dan manajemen, dalam birokrasi pemerintah memiliki ciri khas yaitu bersifat monopoli yang dimilikinya sehingga orang harus puas dengan pelayanan yang dilakukan birokrasi pemerintah (Suryono, 2011). Peran birokrasi pemerintah yaitu sebagai pelaksanaan kebijakan, pengawasan dan regulasi, pelayanan publik dan perencanaan dan penganggaran (Prameshti *et al.*, 2024). Untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan pemerintahan yang baik adalah birokrasi, dalam posisi dan peranannya yang sangat penting dalam hal pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik, birokrasi menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Peranan dan

posisinya yang sangat penting dalam pengelolaan kebijakan serta pelayanan publik, birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Idris, 2017).

Kinerja Pegawai yaitu bagaimana pegawai tersebut dapat melaksanakan tugas dengan baik menurut rencana, sehingga dapat diperoleh hasil yang memuaskan untuk dapat tercapainya kinerja pegawai dengan baik (Apriadi *et al.*, 2020). Oleh karena itu pegawai dituntut untuk dapat memiliki sumber daya manusia yang berkualitas yang dapat melaksanakan tugas sebagai pegawai negeri sipil pemerintah sesuai dengan tugas yang dibebankan. Agar dapat memiliki kinerja yang baik, seseorang harus memiliki keinginan yang tinggi untuk mengerjakan serta mengetahui pekerjaannya. Dan dapat diartikan bahwa kinerja individu dipengaruhi oleh kepuasan kerja, kepuasan kerja itu sendiri yaitu perasaan individu terhadap pekerjaannya (Wuri *et al.*, 2019; Apriadi *et al.*, 2020; Suryani & Sabur, 2023).

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat (Tuju *et al.*, 2017). Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pelayanan publik dilihat sebagai representasi dan eksistensi birokrasi pemerintah, karena hal ini bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan faktual masyarakat terhadap peranan pemerintah (Setiyono, 2023). Khususnya dalam hal ini pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar. Agar Pelayanan Publik berjalan dengan baik, sangat diperlukan adanya responsivitas (kepekaan dan kemampuan pemerintah) dalam pelayanan. Untuk mewujudkan tatalaksana penyelenggaraan pelayanan publik yang struktural dan partisipatif (Hardiyansyah, 2018). Pemerintah Kota Makassar telah mengemasnya dalam Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 29 Tahun 2015 tentang pelayanan publik. Dimana ruang lingkup pelayanan publik pada pasal 5 menyebutkan pelayanan publik meliputi pelayanan publik dan pelayanan jasa publik serta pelayanan administrasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah sangat beraneka ragam.

Aparatur Sipil Negara merupakan unsur abdi negara dan abdi Masyarakat, mempunyai peran yang sangat penting dalam membangun Masyarakat yang taat serta berlandaskan pada hukum, berperilaku modern, berdemokrasi, makmur, adil, Sejahtera serta bermoral tinggi yang menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata serta menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dengan berpedoman kepada Pancasila dan Undang Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Untuk dapat melaksanakan tugas tersebut diperlukan ASN yang memiliki keterampilan dalam melaksanakan tugas secara profesional dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan, serta mampu dan terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Masalah pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat (Endah & Vestikowati, 2021; Farhaini *et al.*, 2022). Pemerintah sebagai service provide atau penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas (Alfian, 2019). Pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal dalam pelayanan, kompoten dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat (Sumigar *et al.*, 2018; Budiman, 2022; Defasya *et al.*, 2024).

Kinerja pegawai menurut Krisnawanto & Margono (2017) akan menunjuk pada efektivitas kerja pegawai, di mana hal itu menyangkut pengharapan untuk mencapai hasil yang terbaik sesuai dengan tujuan kebijakan. Isu efektivitas organisasi merupakan hasil kumulatif dari hasil kinerja individu. Berbagai pendapat di atas dapat menggambarkan bahwa kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat, tercapainya tujuan organisasi tidak dapat dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi (Indriasari *et al.*, 2018; Wahyudi & Tupti, 2019; Mursid *et al.*, 2022). Jadi dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai adalah penilaian hasil kerja seseorang dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Pramularso (2020) bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Kajian teori yang dikemukakan oleh Sellang *et al.* (2019) yang menyatakan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa yakni upaya untuk meminimalisasi kesenjangan antara tingkat layanan yang disediakan oleh organisasi dengan harapan dan keinginan customer (masyarakat pengguna), sehingga dalam penelitian ini yang dilakukan sejalan dengan hasil penelitian yang peneliti lakukan pada kantor kantor BPKAD di Kota Makassar. Sehingga dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya bahwa yang menjadi kebaruan (novelty) dalam penelitian ini adalah menguji pengaruh strategi pelayanan publik terhadap kinerja aparatur sipil negara, dengan memilih kantor Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar yang kegiatannya adalah pelayanan terkait surat dan keluar terkait urusan cuti, kenaikan pangkat, bidang perbendaharaan pelayanan tekriat penerbitan SKPP, SP2D, pelayanan terkait surat perintah membayar, bidang anggaran terkait pelayanan penyusunan RKA pelayanan terkait aiasatensi DPA dan DPPA pelayanan terkait surat penyediaan dana, bidang akuntansi pelayanan sistem informasi keuangan, pelayanan terkait rekonsiliasi SPJ Fungsional dan Bidang pelayanan terkait salinan dokumen barang milik daerah dan pelayanan terkait pinjaman dokumen barang milik daerah. Alasan dalam melakukan penelitian ini karena masih kurangnya peneliti sebelumnya yang memilih kantor tersebut di atas

Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar memiliki fenomena yakni kinerja pegawai cukup baik akan tetapi dalam suatu instansi terdapat beberapa pegawai yang kinerjanya masih rendah serta bekerja tidak sesuai dengan program yang telah ditetapkan oleh instansi, hal tersebut dapat dilihat dari beberapa kebiasaan disiplin terhadap jam kerja, sikap kepedulian yang masih rendah, kurang bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan, memiliki sikap individual serta memiliki semangat kerja yang masih rendah.

Berdasarkan Surat Keputusan Wali Kota Makassar Nomor 109 tahun 2016 dalam surat keputusan tersebut dikatakan bahwa Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan fungsi Urusan Menunjang Pemerintahan bidang keuangan yang menjadi kewenangan Daerah. Kepala kantor selaku pimpinan tertinggi dalam organisasi Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai serta memelihara iklim kondusif pada kantor yang dipimpinnya. Perannya dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan di kantornya dikembangkan dan dilaksanakan secara berkesinambungan dalam rangka memperbaiki dan meningkatkan mutu dan kualitas kerja pegawai. Hal ini bertujuan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih efisien dan efektif. Pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya maka Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar didukung dengan ketersediaan dan kemampuan sumber daya aparatur, sarana prasarana, serta pengelolaan anggaran. Seiring dengan visi dan misi Kota Makassar yaitu Makassar dua kali tambah baik dimana percepatan mewujudkan Makassar kota dunia yang sombere dan smart city dengan imunitas kuat untuk semua, meliputi revolusi SDM dan percepatan reformasi birokrasi, rekonstruksi kesehatan, ekonomi, sosial dan budaya, restorasi ruang kota yang inklusif.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi strategi pelayanan publik pada kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Makassar, serta untuk menganalisis pengaruh strategi pelayanan publik terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor BPKAD Kota Makassar.

Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Filsafat positivisme memandang realitas/gejala/fenomena itu dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkret, teramati, terukur dan hubungan gejala bersifat sebab akibat.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilaksanakan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar yang berlokasi di Jalan Jenderal. Ahmad Yani No. 2.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah segala hal yang menyangkut objek penelitian sebagai sumber data penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar. Sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang akan diteliti. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling non-probabilitas yaitu sampel jenuh, dimana menurut Saptutyingsih dan Setyaningrum (2020) sampel jenuh merupakan teknik penentuan sampel dengan catatan seluruh elemen populasi dijadikan sebagai sampel penelitian apabila jumlah populasi kurang dari 30. Sehingga jumlah sampel yang akan diteliti adalah 30 orang pegawai BPKAD Kota Makassar.

4. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yang dapat dijelaskan sebagai berikut yakni variabel bebas (independen) yaitu variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah strategi pelayanan publik yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Sedangkan variabel terikat (dependen) yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kinerja aparatur sipil negara.

5. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini dapat dijelaskan: 1) jenis data yakni data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang masih perlu dianalisis. Kemudian data kualitatif adalah data yang sifatnya tertulis maupun secara lisan dalam rangkaian kata-kata atau kalimat secara tulisan yang berkaitan dengan permasalahan. Sedangkan sumber data adalah diperoleh dari data primer, yaitu data yang diperoleh dari pengamatan langsung dan penyebaran kuesioner yang dilakukan peneliti.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Kuesioner yaitu teknik yang digunakan untuk pengumpulan data guna mendapatkan data kuantitatif yang terstruktur terdiri dari beberapa pertanyaan baik verbal maupun tulisan yang akan dijawab oleh responden. Observasi yaitu pengamatan secara langsung untuk memperoleh data melalui informan tentang kinerja dan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar, serta Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukkan pada subjek penelitian, tapi melalui dokumen. Dokumen yang digunakan dapat berupa buku harian, laporan, notulen rapat, catatan kasus dalam pekerjaan sosial dan dokumentasinya.

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan pendekatan yang digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data secara sistematis dan akurat. Beberapa teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini antara lain: pertama, analisis deskriptif, yang digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas dan sistematis terkait dengan Strategi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar. Kedua, uji instrumen penelitian, yang mencakup uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas, menurut Sukendra dan Atmaja (2020), mengukur sejauh mana instrumen pengukuran dapat menghasilkan hasil yang sesuai dengan apa yang dimaksudkan untuk diukur, yang dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi product moment. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai korelasi hitung (r_{hitung}) lebih besar dari nilai korelasi tabel (r_{tabel}). Uji reliabilitas mengukur konsistensi alat ukur dalam menghasilkan

data yang dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, reliabilitas diuji menggunakan formula Cronbach's Alpha, dengan kriteria instrumen dianggap reliabel apabila nilai $\alpha > 0,6$. Ketiga, uji hipotesis, yang terdiri dari uji t dan uji F. Uji t digunakan untuk menguji pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} , dimana model dianggap signifikan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau jika nilai signifikansi (p) $< 0,05$. Keempat, analisis regresi linear sederhana, yang digunakan untuk menguji hubungan linier antara variabel independen dan variabel dependen.

Hasil dan Pembahasan

1. Uji Keabsahan Data Penelitian

Mutu dari suatu hasil penelitian dapat ditentukan oleh kebenaran dari data yang diperoleh. Untuk menguji kualitas data maka digunakan dua pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas yang dapat diuraikan satu persatu sebagai berikut :

a. Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk melihat apakah pertanyaan yang dipakai dalam kuesioner dapat mengukur dengan tepat atau tidak. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes dapat mengetahui fungsi ukurnya. Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Sunjoyo (2017) bahwa dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan maka dapat dilakukan penilaian langsung terhadap koefisien korelasi dengan batas nilai minimal korelasi atau $r_{standar}$ di atas dari 0,30. Hasil selengkapnya dapat dilihat dari koefisien corrected item total correlation pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas

Pernyataan	Kode Item Pertanyaan	Corrected Item Total Correlation	Nilai $r_{standar}$	Keterangan
Strategi pelayanan publik	X.1.1	0,602	0,30	Valid
	X.1.2	0,611	0,30	Valid
	X.2.1	0,532	0,30	Valid
	X.2.2	0,832	0,30	Valid
	X.3.1	0,741	0,30	Valid
	X.3.2	0,791	0,30	Valid
	X.4.1	0,777	0,30	Valid
	X.4.2	0,730	0,30	Valid
	X.5.1	0,667	0,30	Valid
	X.5.2	0,619	0,30	Valid
Kinerja aparatur sipil negara	Y.1.1	0,459	0,30	Valid
	Y.1.2	0,826	0,30	Valid
	Y.2.1	0,670	0,30	Valid
	Y.2.2	0,853	0,30	Valid
	Y.3.1	0,585	0,30	Valid
	Y.3.2	0,886	0,30	Valid
	Y.4.1	0,721	0,30	Valid
	Y.4.2	0,858	0,30	Valid
	Y.5.1	0,602	0,30	Valid
	Y.5.2	0,835	0,30	Valid
	Y.6.1	0,419	0,30	Valid
	Y.6.2	0,720	0,30	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024.

Hasil uji validitas terhadap jawaban kuesioner ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid. Hal ini karena setiap item pertanyaan memiliki koefisien corrected item total correlation yang lebih besar dari pada nilai $r_{standar}$ (0,30) Dengan sampel sebanyak 30 responden, menunjukkan bahwa semua item (butir) pernyataan pada variabel strategi pelayanan publik dan kinerja aparatur sipil negara memiliki nilai corrected item total correlation di atas dari 0,30.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner konsisten atau dapat dikatakan reliabel, dengan tujuan untuk mengetahui hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Uji reliabilitas ini dilakukan hanya pada data yang hasilnya valid. Untuk menguji data tersebut reliabel digunakan teknik *cronbach alpha* $> 0,60$. Ketidak konsistenan dapat terjadi karena adanya perbedaan pendapat serta pemahaman responden dalam menjawab pertanyaan kuesioner. Hasil uji reliabilitas selengkapnya dapat disajikan melalui tabel berikut ini:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item Pernyataan	Cronbachs Alpha	Cronbachs Alpha standar
Strategi pelayanan publik	10	0,879	0,60
Kinerja aparatur sipil negara	12	0,911	0,60

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas, maka dapat diketahui bahwa nilai *cronchach's alpha* untuk variabel strategi pelayanan publik sebesar 0,879 dan kinerja aparatur sipil negara dengan *cronchach's alpha* sebesar 0,911. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian atau pernyataan yang digunakan sebagai indikator baik dari variabel X dan variabel Y merupakan alat ukur yang reliabel, sehingga dapat dilakukan analisis selanjutnya.

2. Analisis Pengaruh Strategi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara

a. Analisis Persamaan Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh strategi pelayanan publik (X) yang terdiri dari: berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*emphaty*) terhadap kinerja aparatur sipil negara (Y) pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah kota Makassar maka dapat dilakukan persamaan regresi sederhana. Dimana hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS versi 27, hasil selengkapnya dapat disajikan melalui tabel berikut ini:

Tabel 3. Analisis Persamaan Regresi

Model Penelitian	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	tstatistik	Sign.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2.609	3.611		-.723	.476
Strategi Pelayanan Publik	1.178	.101	.911	11.698	.000

a. *Dependent Variable:* Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil analisis persamaan regresi maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = a + bx$ atau $Y = -2,609 + 0,911(X)$. Dari persamaan regresi di atas maka dapat diinterpretasikan bahwa: nilai konstanta sebesar -2,609, yang berarti bahwa tanpa adanya strategi pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah kota Makassar meliputi: berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta perhatian (*emphaty*) maka kinerja aparatur sipil negara akan mengalami penurunan sebesar 2,609%.

Kemudian untuk koefisien regresi strategi pelayanan publik sebesar 0,911, hal ini dapat diinterpretasikan bahwa strategi pelayanan publik memberikan pengaruh terhadap kinerja aparatur sipil negara, dimana apabila strategi pelayanan publik yang meliputi: berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan serta perhatian mengalami kenaikan maka dapat diikuti dengan adanya peningkatan kinerja aparatur sipil negara pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah kota Makassar.

b. Analisis Koefisien Korelasi dan Determinasi

Pengujian koefisien korelasi dilakukan untuk mengukur keeratan hubungan antar variabel dependen terhadap variabel terikat dalam hal ini adalah strategi pelayanan publik terhadap kinerja aparatur sipil negara. Sedangkan koefisien determinasi ini dilakukan dengan maksud mengukur kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independen secara bersama-sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen yang dapat diindikasikan oleh nilai *adjusted R – Squared* pada tabel Model Summary. Menurut Ghozali (2021) nilai koefisien determinasi yang kecil memiliki arti bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas, sebaliknya jika nilai mendekati 1 (satu) dan menjauhi 0 (nol) memiliki arti bahwa variabel independen memiliki kemampuan memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Hasil pengujian koefisien korelasi dan koefisien determinasi selengkapnya dapat disajikan melalui Tabel 4. berikut ini.

Tabel 4. Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.911 ^a	.830	.824	3.11617

a. Predictors: (Constant), Strategi Pelayanan Publik

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 27

Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi maka diperoleh nilai $R = 0,911$, hal ini menjelaskan bahwa hubungan antara strategi pelayanan publik sangat kuat terhadap kinerja aparatur sipil negara yakni sebesar 91,1%. Kemudian diperoleh nilai *adjusted Rsquare* = 0,824, data ini menjelaskan bahwa sebesar 82,4% kemampuan variasi dari variabel kinerja aparatur sipil negara dipengaruhi oleh strategi pelayanan publik, sedangkan nilai residu sebesar 17,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

c. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian dengan menggunakan uji parsial atau uji test-t. Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh strategi pelayanan publik terhadap kinerja aparatur sipil negara. Dimana dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai sign. dengan nilai standar. Apabila nilai sign. lebih kecil dari nilai standar berarti memberikan pengaruh signifikan. Sebaliknya apabila nilai sign. lebih besar daripada nilai standar berarti memberikan pengaruh tidak signifikan. Dari tabel analisis persamaan regresi maka diketahui bahwa strategi pelayanan publik memiliki nilai sign. 0,000,

karena nilai sign. 0,000 lebih kecil dari nilai standar (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan publik memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur sipil negara pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah kota Makassar.

B. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana implementasi strategi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar serta apakah strategi pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja aparatur sipil negara pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar. Berikut ini akan disajikan pembahasan dari hasil analisis data yang telah dilakukan yaitu:

1. Penerapan strategi Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah di Kota Makassar

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan maka dapatlah dikatakan bahwa strategi pelayanan publik yang dilaksanakan pada kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar sudah dilaksanakan dengan baik, dimana unit pelayanan yang telah dilakukan terkait dengan surat masuk dan keluar, urusan cuti, kenaikan pangkat, penerbitan SKPP, SP2D, verifikasi surat perintah membayar, penyusunan RKA, DPPA, penyediaan sistem informasi keuangan dan dokumen barang milik daerah terkait dengan pinjaman dokumen barang milik daerah sudah terlaksana dengan baik. Hal ini didasari dari persepsi pengguna layanan dalam melakukan penyebaran kuesioner kepada responden berdasarkan dimensi kualitas pelayanan seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

Hasil persepsi pengguna layanan terkait pelayanan kesekretariatan, perbendaharaan, bidang anggaran, bidang akuntansi dan bidang aset khususnya pada kantor badan pengelolaan keuangan dan aset daerah di Kota Makassar yang dilihat dari dimensi pelayanan yakni bukti fisik (*tangibles*) yang mencakup fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan staf di BPKAD menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa fasilitas yang ada sudah memadai yang berarti bahwa sarana dan prasarana yang ada sudah dianggap cukup baik oleh pengguna layanan, meskipun masih masih dapat ditingkatkan guna dapat memberikan kesan yang lebih profesional dan nyaman bagi pengguna layanan.

Kemudian dalam persepsi pengguna layanan terkait dengan keandalan (*Reliability*) yang dilakukan pegawai yang bekerja pada kantor badan pengelolaan keuangan dan aset daerah di Kota Makassar menunjukkan bahwa konsistensi dan keandalan layanan yang diberikan oleh BPKAD perlu perhatian lebih. Pengguna layanan merasa bahwa keandalan dalam memenuhi janji layanan dapat ditingkatkan. Hal ini penting untuk memastikan kepercayaan pengguna layanan bahwa setiap layanan yang dijanjikan dapat dipenuhi dengan tepat waktu dan sesuai harapan. Kemudian terkait dengan hasil penilaian daya tanggap (*Responsiveness*) menunjukkan bahwa responsivitas atau kesiapan staf dalam membantu pengguna layanan dan merespons permintaan dengan cepat sangat dihargai. Hal ini dapat dikatakan bahwa salah satu kekuatan dari strategi pelayanan publik BPKAD kota Makassar yang perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan lebih lanjut untuk memastikan kepuasan pengguna layanan.

Tanggapan dari pengguna layanan, khususnya pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar yang dilihat dari Jaminan (*Assurance*) mencerminkan bahwa pengguna layanan yang telah merasa yakin dengan kompetensi dan pengetahuan staf dalam memberikan layanan. Keyakinan ini penting untuk memastikan bahwa pengguna layanan merasa aman dan percaya dengan informasi serta layanan yang diberikan oleh BPKAD. Peningkatan berkelanjutan dalam pelatihan dan pengembangan staf akan memberikan kontribusi untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan ini. Selain itu terkait dengan empati (*Empathy*) menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa staf BPKAD menunjukkan perhatian yang tulus dan memahami kebutuhan serta situasi. Tingginya nilai empati ini menunjukkan bahwa BPKAD telah berhasil membangun hubungan yang baik dengan pengguna layanan melalui pendekatan yang lebih personal dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil penilaian kualitas layanan publik yang dilihat dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati yang telah dilaksanakan oleh kantor badan pengelolaan keuangan dan aset daerah di Kota Makassar saat memberikan layanan kepada penggunanya maka dapatlah dikatakan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh BPKAD Kota Makassar sudah cukup baik, namun masih ada beberapa aspek yang memerlukan perbaikan. Fokus pada peningkatan keandalan dan peningkatan fasilitas fisik dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Selain itu, mempertahankan dan meningkatkan responsivitas, kompetensi, dan empati staf akan terus membangun kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, BPKAD Kota Makassar maka perlu terus mengembangkan strategi yang efektif berdasarkan data dan umpan balik yang diterima. Peningkatan kualitas fasilitas fisik, seperti ruang tunggu yang nyaman dan peralatan modern akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna layanan. Perbaikan ini tidak hanya meningkatkan penampilan fisik melainkan juga efisiensi layanan yang diberikan pengguna layanan. Pentingnya keandalan dalam pelayanan publik tidak dapat diabaikan. BPKAD harus memastikan bahwa setiap layanan yang dijanjikan dapat dilaksanakan dengan konsisten dan tepat waktu. Pelatihan staf mengenai prosedur standar operasional dan manajemen waktu akan sangat bermanfaat. Selain itu, penerapan teknologi informasi untuk mengelola permintaan layanan sehingga meningkatkan keandalan dan transparansi dalam proses pelayanan.

Kemudian terkait daya tanggap (*responsivitas*) yang tinggi adalah salah satu kekuatan utama BPKAD dan ini harus dipertahankan. Staf yang responsif menunjukkan bahwa BPKAD siap mendengarkan dan menanggapi kebutuhan pengguna layanan dengan cepat. Melanjutkan program pelatihan yang fokus pada peningkatan keterampilan komunikasi dan penanganan keluhan akan membantu menjaga standar responsivitas yang tinggi. Keyakinan masyarakat terhadap kompetensi staf BPKAD merupakan aset berharga. Oleh karena itu, penting untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan. Program pengembangan profesional yang komprehensif termasuk pelatihan teknis dan

pengembangan keterampilan seperti kepemimpinan dan etika pelayanan, akan memastikan staf selalu siap menghadapi berbagai tantangan dan memberikan layanan terbaik.

Masalah empati dalam pelayanan publik menciptakan hubungan yang lebih baik antara BPKAD dan pengguna layanan. Dengan menunjukkan perhatian yang tulus dan memahami kebutuhan serta situasi, BPKAD dapat membangun kepercayaan yang lebih kuat. Mengadakan program pelatihan yang fokus pada pengembangan empati dan keterampilan interpersonal akan membantu staf untuk lebih memahami perspektif pengguna layanan dan memberikan layanan yang lebih baik. BPKAD Kota Makassar memiliki pondasi yang kuat dalam pelayanan publik, namun masih ada ruang untuk perbaikan. Dengan fokus pada peningkatan fasilitas fisik, keandalan layanan, responsivitas, kompetensi staf, dan empati, BPKAD dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan (Nur, 2020) publiknya. Umpan balik yang diterima harus menjadi panduan dalam mengembangkan strategi yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Melalui komitmen yang kuat dan upaya berkelanjutan, BPKAD dapat mencapai tujuan pelayanan publik yang optimal dan membangun kepercayaan yang lebih besar di kalangan masyarakat.

Menurut pendapat yang dikemukakan Yoraeni *et al.* (2022) bahwa pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang paling terlihat. Publik dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan oleh masyarakat dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan meningkatkan citra positif bagi pemerintah. Hal ini sejalan yang dilakukan oleh peneliti dimana dalam penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan publik sudah dilaksanakan secara tepat sehingga dapat meningkatkan kinerja aparatur sipil negara, alasannya karena BPKAD Kota Makassar telah menerapkan berbagai pendekatan strategis yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan, hal ini dapat dilihat bahwa BPKAD Kota Makassar telah mengimplementasikan program pelatihan dan pengembangan kompetensi yang komprehensif bagi aparatur sipil negara. Pelatihan ini mencakup peningkatan keterampilan teknis, manajerial, serta kemampuan komunikasi dan pelayanan. Dengan demikian, aparatur sipil negara menjadi lebih terampil dan profesional dalam melaksanakan tugasnya, yang pada akhirnya berdampak positif pada kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan.

2. Pengaruh Strategi Layanan Publik Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada BPKAD Kota Makassar

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 30 responden yang dijadikan sampel pada penelitian ini khususnya pada kantor BPKAD Kota Makassar dimana pada penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan publik yang dilaksanakan dapat memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja aparatur sipil negara. Hal ini sesuai dengan penelitian pada Kantor Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Makassar bahwa dalam penerapan strategi pelayanan publik yang efektif dan efisien terbukti mampu meningkatkan kinerja aparatur sipil negara. Hal ini terlihat dari berbagai indikator kinerja seperti kuantitas dan kualitas kerja, kemandirian, inisiatif, adaptabilitas, dan kerjasama. Ketika strategi pelayanan publik diterapkan dengan baik, aparatur sipil negara cenderung bekerja lebih produktif dan memberikan hasil yang lebih memuaskan.

Pelayanan publik yang optimal ditandai dengan lima indikator utama yakni *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati). Dengan menyediakan fasilitas yang memadai dan nyaman (*tangible*), aparatur sipil negara akan merasa didukung dalam menjalankan tugasnya, sehingga meningkatkan kuantitas dan kualitas kerjanya. Keandalan (*reliability*) dalam pelayanan publik juga menciptakan kepercayaan di antara aparatur sipil negara, yang berdampak positif pada inisiatif dan adaptabilitas dalam menghadapi berbagai situasi pekerjaan.

Ketanggapan (*responsiveness*) dalam merespons kebutuhan dan keluhan pengguna layanan membuat aparatur sipil negara merasa termotivasi untuk bekerja lebih baik dan cepat. Aparatur sipil negara yang tanggap akan lebih mudah beradaptasi dengan perubahan dan tuntutan pekerjaan yang dinamis. Kepastian (*assurance*) dalam pelayanan publik memberikan rasa aman kepada aparatur sipil negara dimana dapat bekerja dalam sistem yang adil dan transparan. Hal ini memberikan kontribusi pada peningkatan kerjasama dan kemandirian aparatur sipil negara, karena aparatur sipil negara merasa yakin bahwa setiap usaha yang dilakukan akan mendapatkan pengakuan. Kemudian perlu ditambahkan empati (*empathy*) dalam pelayanan publik dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis. Aparatur sipil negara yang merasa dihargai dan diperlakukan dengan empati akan lebih termotivasi dalam memberikan pelayanan terbaik. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas kerja aparatur sipil negara melainkan juga terkait dengan kuantitas, karena aparatur sipil negara yang termotivasi cenderung lebih produktif, pada kantor BPKAD Kota Makassar bahwa penerapan strategi pelayanan publik yang berlandaskan empati terbukti mempererat kerjasama antar pegawai dan meningkatkan adaptabilitas dalam menghadapi tantangan pekerjaan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka strategi pelayanan publik yang diterapkan dengan baik memiliki dampak langsung pada peningkatan kinerja aparatur sipil negara pada Kantor BPKAD Kota Makassar. Indikator-indikator pelayanan publik seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* saling berinteraksi untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi aparatur sipil negara. Dengan kinerja yang semakin tinggi, aparatur sipil negara mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, sehingga tujuan utama dari pelayanan publik yang berkualitas dapat tercapai. Implementasi strategi ini harus terus ditingkatkan dan disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan pengguna layanan guna dapat memastikan keberlanjutan peningkatan kinerja aparatur sipil negara.

Pentingnya penerapan strategi pelayanan publik yang baik tidak hanya terbatas pada peningkatan kinerja aparatur sipil negara, melainkan juga dapat memberikan kontribusi pada keseluruhan kinerja instansi pemerintahan. Peningkatan kinerja aparatur sipil negara sehingga secara individu akan berdampak pada efektivitas dan efisiensi pengelolaan keuangan dan aset daerah. Ketika setiap pegawai bekerja dengan standar yang tinggi maka akan menciptakan lingkungan kerja kondusif, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Kemudian perlu ditambahkan bahwa penerapan strategi pelayanan publik yang baik juga dapat meningkatkan kesejahteraan aparatur sipil negara. Ketika pegawai merasa dihargai dan didukung dalam pekerjaan yang dilaksanakan maka tingkat kepuasan kerja meningkat. Hal ini berdampak positif pada keseimbangan kehidupan kerja, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan. Aparatur sipil negara yang sejahtera dan puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki komitmen yang lebih tinggi terhadap organisasi dan lebih bertanggungjawab terhadap pekerjaan atau tugas-tugas yang diberikan.

Untuk memastikan keberhasilan penerapan strategi pelayanan publik penting bagi BPKAD Kota Makassar untuk terus melakukan evaluasi dan penyesuaian. Evaluasi rutin memungkinkan identifikasi area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Selain itu, pelatihan dan pengembangan berkelanjutan bagi aparatur sipil negara sangat diperlukan untuk memastikan bahwa aparatur sipil negara memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menghadapi tantangan yang terus berkembang dalam pelayanan publik, bersemangat dalam melayani masyarakat.

Kerja sama dan komunikasi yang efektif antara pimpinan dan aparatur sipil negara juga merupakan kunci keberhasilan strategi pelayanan publik. Pimpinan yang mendukung dan memotivasi bawahannya menciptakan iklim kerja yang positif dan inspiratif. Dengan komunikasi yang terbuka dan transparan, setiap masalah dapat diatasi dengan cepat, dan ide-ide baru untuk perbaikan pelayanan dapat diimplementasikan dengan lebih efektif. Pimpinan yang mendukung strategi pelayanan publik dan memastikan bahwa setiap aparatur sipil negara merasa dilibatkan dan dihargai dalam upaya peningkatan kinerja organisasi.

Dalam hubungannya dengan uraian tersebut di atas maka dapat dikatakan bahwa strategi pelayanan publik yang baik khususnya pada kantor BPKAD di Kota Makassar akan dirasakan oleh masyarakat. Dengan kinerja aparatur sipil negara yang semakin tinggi, pelayanan publik menjadi lebih responsif, andal, dan memuaskan. Masyarakat mendapatkan manfaat dari pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Oleh karena itu, BPKAD Kota Makassar terus meningkatkan dan menyempurnakan strategi pelayanan publik harus menjadi prioritas utama untuk mencapai tujuan pelayanan yang optimal dan berkelanjutan.

Beberapa penelitian yang dilakukan peneliti sebelumnya bahwa kinerja pegawai memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Nuryadin & Irfan (2022) dan Purnomo (2022) bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini didukung dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sellang *et al.*, (2019) yang menyatakan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa yakni upaya untuk meminimalisasi kesenjangan antara tingkat layanan yang disediakan oleh organisasi dengan harapan dan keinginan customer (masyarakat pengguna), sehingga dalam penelitian ini yang dilakukan sejalan dengan hasil penelitian peroleh saat melakukan pengamatan pada kantor kantor BPKAD di Kota Makassar.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan publik yang dilaksanakan selama ini sudah berada dalam kategori baik, hal ini dapat dilihat dalam hal terkait dengan bukti fisik seperti sarana dan prasarana yang dimiliki sudah tersedia lengkap sehingga menunjang pelayanan kepada pengguna layanan, selain itu keandalan dan daya tanggap yang telah dilakukan sudah sesuai dengan harapan bagi pengguna layanan, begitu pula dengan jaminan dan empati yang sudah berada dalam kategori baik. Pengaruh strategi pelayanan publik terhadap kinerja aparatur sipil negara pada kantor BPKAD kota Makassar, dimana temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan publik yang dilaksanakan selama ini dapat meningkatkan kinerja aparatur sipil negara, dimana semakin baik penerapan strategi pelayanan publik yang dilaksanakan selama ini maka akan semakin meningkat pula kinerja aparatur sipil negara.

Daftar Pustaka

- Alfian, Y. (2019). Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Ciharashas Kabupaten Bandung Barat. *JISIPOL/ Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(1), 59-69.
- Apriadi, D., Susena, K. C., & Irwanto, T. (2020). Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kesbangpol Kabupaten Kaur Performance Analysis of Employees in Kesbangpol Office Kaur District. *Journal Bima (Business, Management and Accounting)*, 1(2), 97-105.
- Defasya, T. M. R., Asmawi, M. R., & Utami, P. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Aplikasi SIAPkerja di Kantor Kementerian Ketenagakerjaan RI. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(5), 899-907.
- Endah, K., & Vestikowati, E. (2021). Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 7(3), 647-656.
- Farhaini, A., Putra, B. K., & Aini, D. (2022). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Halodoc di Kota Mataram. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 9(1), 71-82.
- Ghozali (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Idris, A. (2017). Bingkai reformasi birokrasi indonesia. *Jurnal Paradigma (Jp)*, 2(3), 352-357.
- Indriasari, N., Yulianti, O., & Herawati, H. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Bidang Sumber Daya Air Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Provinsi Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2).
- Krisnawanto, B., & Margono, A. (2017). Kinerja Tenaga Kerja Kontrak Daerah (Tk2d) Pada Dinas Kehutanan Kabupaten

- Kutai Timur. *Jurnal Administrative Reform*, 2(3), 339-349.
- Mursid, M. C., Amnisa, N., Abdillah, F., & Aljihah, I. (2022). Pengaruh Perubahan Komunikasi Melalui Teknologi Informasi Digital Terhadap Kinerja Karyawan Akibat Dampak COVID-19. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 9(2).
- Nuryadin, A., & Irfan, A. (2022). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Biringkanaya. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 681-687.
- Oktarina, A., & Mustam, M. (2018). Manajemen Sumber Daya Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Rangka Reformasi Birokrasi Di Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kota Pekalongan. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(2), 40-54.
- Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 29 Tahun 2015 tentang pelayanan publik.
- Pramesthi, A. N., Az-Zahra, I. K. D., Widowati, S. A., & Duhita, E. R. (2024). Implementasi Sistem Birokrasi Di Indonesia Belum Optimal. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 1(3), 350-359.
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68-74.
- Purnomo, M. W. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Bnn Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Mitra Manajemen*, 6(2), 69-82.
- Saptutyningasih, E., & Setyaningrum, E. (2020). *Penelitian Kuantitatif Metode dan Alat Analisis Dilengkapi Dengan Contoh Proposal Penelitian. Cetakan Pertama*, Yogyakarta: Gosyen.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya)*. Pasuruan: CV. Qiara Media.
- Setiyono, B. (2023). *Birokrasi dalam perspektif politik dan administrasi*. Nuansa Cendekia.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Setiyawami). Alfabeta.
- Sukendra, I. K., & Atmaja, I. K. S. (2020). *Instrumen Penelitian*. Bali: Mahameru Press.
- Sumigar, R. F., Kimbal, M., & Kairupan, J. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Suryani, S., & Sabur, A. (2023). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Pada Badan Pengelola Keuangan Daerah (Bpkd) Kota Tangerang (Studi Bidang Sekretariat Bpkd). *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 5(2), 110-118.
- Suryono, A. (2011). *Manajemen Sumberdaya Manusia: Etika dan Standar Profesional Sektor Publik*. Universitas Brawijaya Press.
- Tuju, M. A. M., Kimbal, M., & Mantiri, M. (2017). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan (Suatu Studi Tentang Pelayanan Akta Kelahiran). *Jurnal Eksekutif*, 2(2).
- Wahyudi, W. D., & Tupti, Z. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 31-44.
- Wuri, D. C., Kaunang, M., & Kumayas, N. (2019). Disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Kinerja Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Eksekutif*, 3(3).
- Yoraeni, A., Basri, H., & Puspasari, A. (2022). Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dan Mewujudkan Smart Village. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(5).