

Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru Provinsi Sulawesi Selatan

Employee Performance in Public Services at the Regional Secretariat of Barru Regency, South Sulawesi Province

Armawaty^{1*}, Delly Mustafa², Juharni²

¹Sekretariat Daerah Kabupaten Barru

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

*E-mail: armawaty2104@gmail.com

Diterima: 27 Agustus 2024/Disetujui 30 Desember 2024

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Barru dan (2) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Barru, dengan informan yang dipilih melalui purposive sampling, berjumlah 8 orang. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder, yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah memenuhi kriteria kinerja PNS yang berkualitas, yaitu ketepatan, keramahan, kecepatan, dan kenyamanan. (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai meliputi: (a) orientasi terhadap perubahan melalui pendidikan, pelatihan, dan studi banding yang memiliki kategori baik, dengan pegawai memiliki motivasi untuk mengembangkan diri; (b) etika pelayanan yang ditunjukkan pegawai di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Barru sangat baik; (c) sistem insentif yang diberikan kepada pegawai tergolong baik, namun perlu ditingkatkan mengingat banyaknya pekerjaan yang menyebabkan lembur; dan (d) semangat kerjasama antar pegawai dan atasan yang masih kurang baik, karena cenderung bekerja secara individu yang menghambat kelancaran proses pelayanan.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kemampuan Pegawai, Pelayanan Publik

Abstract. This study aims to analyse (1) the ability of employees in providing services at the Regional Secretariat Office of Barru Regency and (2) the factors that influence employee performance in providing services. The method used was qualitative research with a descriptive approach. The research was conducted at the Regional Secretariat Office of Barru Regency, with informants selected through purposive sampling, totalling 8 people. The data used consisted of primary and secondary data, which were collected through observation, interviews, and documentation. The results showed that (1) the ability of employees to provide services has fulfilled the criteria for quality civil servant performance, namely accuracy, friendliness, speed, and comfort. (2) Factors affecting employee performance include: (a) orientation towards change through education, training, and comparative studies which has a good category, with employees having motivation to develop themselves; (b) service ethics shown by employees at the Regional Secretariat Office of Barru Regency is very good; (c) the incentive system provided to employees is classified as good, but needs to be improved considering the amount of work that causes overtime; and (d) the spirit of cooperation between employees and superiors is still not good, because they tend to work individually which hampers the smooth service process.

Keyword: Employee Performance, Employee Ability, Public Service



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

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menekankan pentingnya pemenuhan kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara. Menurut Pasal 1 butir (1) undang-undang tersebut, pelayanan publik didefinisikan sebagai "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik." Definisi ini menegaskan bahwa pelayanan publik bukan hanya sekadar penyediaan barang dan jasa, tetapi juga mencakup aspek administratif yang esensial untuk menjamin hak-hak sipil. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan publik berfungsi sebagai instrumen untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memastikan keadilan sosial dalam akses terhadap layanan yang disediakan oleh negara.

Pelayanan publik berfungsi sebagai tolok ukur kinerja pemerintah yang paling nyata, di mana masyarakat dapat secara langsung menilai efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan publik berimplikasi signifikan terhadap kepuasan masyarakat, mencakup berbagai kalangan, dan menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan pemerintah. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik harus dilaksanakan secara profesional, efektif, efisien, dan

akuntabel, yang pada gilirannya akan meningkatkan citra positif pemerintah di mata masyarakat (Wahyono & Aditia, 2022). Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik berkontribusi pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan warga (Nurdin, 2018). Oleh karena itu, perhatian terhadap kualitas pelayanan publik menjadi krusial dalam upaya pembangunan pemerintahan yang responsif dan bertanggung jawab.

Kualitas sumber daya manusia (SDM) sangat penting untuk pembangunan nasional, terutama dalam konteks globalisasi, di mana negara-negara bersaing berdasarkan kapasitas intelektual dan tenaga kerja terampil. SDM berkualitas tinggi sangat penting untuk pembangunan sosial-ekonomi yang berkelanjutan, karena meningkatkan keunggulan kompetitif suatu negara di pasar global (Thanh *et al.*, 2024). Selain itu, mengoptimalkan kualitas pendidik melalui praktik manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang disesuaikan, seperti analisis pekerjaan dan perencanaan personalia, sangat penting untuk meningkatkan hasil pendidikan, yang merupakan dasar bagi kemajuan nasional (Silva *et al.*, 2024). Selain itu, menumbuhkan keterampilan teknis dan lunak dalam SDM sangat penting bagi organisasi untuk menavigasi lingkungan kompetitif secara efektif (Palupi *et al.*, 2024). Praktik MSDM global yang merangkul keragaman budaya dan beradaptasi dengan berbagai peraturan ketenagakerjaan dapat secara signifikan meningkatkan kinerja organisasi di pasar global (Ardiansyah *et al.*, 2024). Terakhir, MSDM yang efektif di sektor publik, khususnya di bidang pendidikan, sangat penting untuk mencapai hasil pendidikan yang berkualitas tinggi dan berkelanjutan, sehingga berkontribusi pada pembangunan nasional secara keseluruhan (Nuryanto *et al.*, 2023).

Pegawai pemerintah, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, mempunyai peranan yang sangat penting dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan dan pembangunan. Mereka bertindak sebagai pemikir dan perencana, serta penggerak partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan. Hal ini sejalan dengan pemikiran yang diungkapkan Putri, yang menekankan bahwa pegawai negeri sipil (PNS) memiliki kedudukan dan peran yang krusial dalam mencapai tujuan nasional melalui pengisian jabatan pemerintahan yang efektif (Putri, 2020). PNS diharapkan dapat berkontribusi dalam menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dengan penuh kesetiaan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) (Setiawan, 2021). Sebagai penggerak organisasi, pegawai negeri sipil harus memiliki disiplin kerja yang tinggi untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Nola dkk. menegaskan bahwa disiplin kerja merupakan salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil (Nola *et al.*, 2023). Selain itu, motivasi kerja juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja PNS, seperti yang diungkapkan oleh Setiawan, yang menunjukkan bahwa motivasi kerja dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai negeri (Setiawan, 2021). Dalam konteks ini, kepemimpinan yang transformasional juga dapat berkontribusi pada peningkatan motivasi dan kinerja pegawai (Suryosukmono, 2020). Dalam menjalankannya, pegawai negeri sipil juga harus mematuhi peraturan dan etika yang berlaku. Estiyanto menekankan pentingnya profesionalisme dan moralitas dalam pelaksanaan tugas pegawai negeri, yang harus menjadi contoh bagi masyarakat (Estiyanto, 2024). Hal ini senada dengan pemikiran Candra, yang menyatakan bahwa pegawai negeri sipil harus menjaga integritas dan ketaatan terhadap Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 dalam melaksanakan tugas pemerintahan (Candra, 2024). Dengan demikian, pegawai negeri sipil tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai pengendali dan pengawas pelaksanaan pembangunan untuk memastikan bahwa tujuan nasional tercapai dengan baik. Secara keseluruhan, peran pegawai negeri sipil sebagai kepala negara dan masyarakat sangatlah kompleks dan multifaset. Mereka tidak hanya bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemerintahan, tetapi juga dalam menggerakkan partisipasi masyarakat, menjaga persatuan bangsa, dan memastikan bahwa pembangunan dilakukan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk terus melakukan birokrasi dan meningkatkan kualitas pegawai negeri sipil agar dapat menjalankan peran ini dengan baik (Aliyadi *et al.*, 2021; Markoni *et al.*, 2023).

Pengembangan Sumber Daya Pegawai Negeri Sipil (PNS) sangat penting untuk mencapai tujuan nasional melalui pemerintahan yang terencana dan efisien (Putri, 2020). PNS diharapkan memiliki kompetensi yang memadai untuk melaksanakan tugas secara efektif dan efisien, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 (Setiawan, 2021). Efektivitas kinerja dapat diukur melalui pencapaian indikator yang ditetapkan, sementara efisiensi berkaitan dengan penggunaan sumber daya secara optimal, termasuk teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan (Estiyanto, 2024; Candra, 2024). Selain itu, disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai, di mana pegawai yang disiplin cenderung lebih produktif (Aliyadi *et al.*, 2021). Oleh karena itu, kebijakan yang mendukung disiplin kerja dan peningkatan kompetensi melalui pelatihan sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja PNS dan berkontribusi pada pembangunan nasional.

Kinerja merupakan suatu kondisi yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pencapaian hasil yang telah dilakukan oleh suatu instansi, yang berkaitan erat dengan visi dan tujuan organisasi atau perusahaan. Busro (2018) menyatakan bahwa individu dengan kinerja tinggi memiliki karakteristik tertentu, seperti orientasi pada prestasi, percaya diri, pengendalian diri, dan kompetensi. Penilaian kinerja bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana seorang pegawai telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan untuk mengetahui langkah-langkah yang harus diambil agar kinerja mereka dapat ditingkatkan (Fatimah, 2017). Kinerja menekankan pada hasil kerja yang dicapai melalui pengolahan input menjadi output, dengan pengukuran berdasarkan indikator yang jelas dan terstandarisasi.

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kemampuan individu dan kepuasan kerja. Kinerja yang baik terjadi apabila pegawai memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan kemampuan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan. Seiring dengan hal ini, kepuasan kerja menjadi faktor penting yang mempengaruhi kinerja individu, karena perasaan positif terhadap pekerjaan dapat mendorong produktivitas. Oleh karena itu, penting bagi pegawai untuk memiliki keinginan tinggi dalam menjalankan tugas mereka, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan (Puspitawaty, 2020).

Manajemen kinerja memberikan manfaat yang signifikan, baik bagi organisasi maupun individu. Bagi organisasi, manfaatnya mencakup penyesuaian tujuan organisasi dengan tujuan tim dan individu, perbaikan kinerja, serta peningkatan komitmen dan motivasi pegawai. Manajemen kinerja juga mendukung perbaikan proses pelatihan, pengembangan keterampilan, dan pengembangan berkelanjutan, serta membantu dalam perencanaan karier pegawai (Markoni *et al.*, 2023). Di sisi lain, Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 mengatur bahwa setiap pegawai harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Oleh karena itu, pegawai yang memiliki kinerja tinggi sangat penting untuk memastikan pelayanan publik yang optimal, terutama di instansi yang berkaitan langsung dengan masyarakat seperti Sekretariat Daerah Kabupaten Barru.

Namun, di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru, meskipun tugas dan tanggung jawabnya sangat penting, kinerja pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi standar yang diharapkan. Banyak masalah terkait kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, seperti kesalahan-kesalahan dalam proses pelayanan yang berdampak pada kerugian waktu dan materi bagi pengguna layanan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas SDM yang ada dan penataan sistem manajemen yang lebih efisien dan terkoordinasi dengan baik. Berdasarkan pengamatan, selain permasalahan kualitas pegawai, terdapat juga isu koordinasi yang kurang baik antara unit-unit organisasi dan kelembagaan pemerintah yang tidak transparan serta kurang efektif. Untuk itu, diperlukan upaya untuk memperbaiki kinerja pegawai dan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelatihan yang memadai dan sistem manajemen yang lebih efektif di Kantor Sekda Barru.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Barru dan (2) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan fokus pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Barru, menggunakan sampling tujuan untuk memilih delapan informan berdasarkan keahlian mereka. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip-prinsip penelitian kualitatif, yang menekankan pemahaman fenomena sosial yang kompleks melalui wawancara dan pengamatan mendalam, seperti yang disorot dalam literatur (Subedi, 2023). Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang penting untuk mengumpulkan informasi kontekstual yang kaya tentang masalah subjek (Erickson, 2017). Selain itu, ketergantungan penelitian pada sumber data primer dan sekunder meningkatkan kedalaman analisis, memungkinkan pemahaman komprehensif tentang mekanisme yang terlibat dalam tata kelola dan akuntabilitas lokal, seperti yang dibahas dalam penelitian terkait tentang administrasi publik (Wiguna *et al.*, 2024; Lailin *et al.*, 2024). Kerangka metodologis ini sangat penting untuk mengeksplorasi dinamika kolaborasi masyarakat dan pemerintah, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan praktik tata kelola.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari data lapangan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru masih memerlukan perbaikan untuk mencapai standar pelayanan prima. Dalam penelitian ini, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu faktor intern dan faktor ekstern. Meskipun sejumlah indikator menunjukkan kinerja yang positif, namun masih terdapat berbagai aspek yang perlu ditingkatkan agar pelayanan publik yang diberikan dapat lebih optimal. Oleh karena itu, analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam kinerja pegawai serta memberikan rekomendasi untuk memperbaiki sistem pelayanan yang ada.

1. Faktor Intern yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan

a. Orientasi terhadap Perubahan

Salah satu faktor internal yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah orientasi pegawai terhadap perubahan. Berdasarkan hasil penelitian, pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru memiliki orientasi yang cukup baik terhadap perubahan. Pegawai secara aktif mengikuti berbagai pelatihan, pendidikan, dan studi banding yang diselenggarakan untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan mereka. Motivasi pegawai untuk mengikuti pelatihan dan kegiatan sosialisasi ini menunjukkan adanya komitmen dalam mengembangkan diri dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan peningkatan kompetensi yang berkelanjutan, diharapkan pegawai dapat lebih siap menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

b. Etika Pelayanan

Etika pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam menilai kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Berdasarkan temuan penelitian, etika pelayanan yang ditunjukkan oleh pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru dapat dikategorikan sangat baik. Pegawai hadir tepat waktu dan memiliki sikap profesional dalam melayani masyarakat. Mereka memahami pentingnya memberikan pelayanan dengan penuh rasa hormat, sopan santun, dan tanpa diskriminasi. Meskipun demikian, diharapkan agar ada standar layanan yang lebih jelas dan terperinci mengenai etika pelayanan agar seluruh pegawai dapat mengikuti pedoman yang sama, sehingga tercipta pelayanan yang konsisten dan berkualitas.

c. Sistem Insentif dan Motivasi Kerja

Sistem insentif yang diterapkan di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru dapat dikategorikan memadai, namun masih memerlukan peningkatan. Insentif yang diterima oleh pegawai sudah sebanding dengan beban kerja yang mereka tanggung, tetapi tidak menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap prestasi kerja pegawai. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi terhadap sistem insentif untuk memastikan bahwa insentif yang diberikan benar-benar mendorong pegawai untuk

meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, pengembangan sistem penghargaan yang berbasis pada kinerja juga dapat meningkatkan motivasi pegawai dalam bekerja lebih baik.

d. Semangat Kerjasama Antar Pegawai dan Atasan

Semangat kerjasama antara pegawai dan atasan di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru menunjukkan hasil yang kurang memuaskan. Banyak pegawai yang cenderung bekerja secara individu tanpa banyak berkoordinasi dengan rekan kerja atau atasan mereka. Hal ini tentu saja menghambat kelancaran proses pelayanan, karena pelayanan publik yang baik memerlukan kerjasama yang solid antara pegawai dalam satu tim. Diperlukan upaya untuk membangun semangat kerjasama yang lebih baik melalui peningkatan komunikasi, koordinasi, dan penyelenggaraan rapat evaluasi secara rutin, sehingga pegawai dapat bekerja lebih efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Faktor Ekstern yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan

a. Prosedur Pelayanan yang Jelas dan Efisien

Prosedur pelayanan yang diterapkan di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru terbilang sederhana dan mudah diikuti. Informasi terkait pelayanan publik dapat diakses dengan jelas, sehingga mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan. Meskipun demikian, tidak jarang masyarakat menghadapi proses pelayanan yang berbelit-belit, terutama dalam hal pengajuan dokumen atau permintaan layanan tertentu. Untuk itu, perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap prosedur yang ada untuk memastikan bahwa pelayanan tetap efisien dan tidak menimbulkan hambatan bagi pengguna layanan.

b. Waktu Penyelesaian Layanan

Waktu penyelesaian layanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru sering kali menjadi keluhan bagi masyarakat. Terdapat banyak kasus di mana proses pelayanan tertunda atau tidak selesai tepat waktu, meskipun waktu yang diharapkan untuk penyelesaian layanan sebenarnya cukup singkat. Keterlambatan dalam penyelesaian layanan ini sering kali mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi pegawai untuk meningkatkan disiplin dalam penyelesaian tugas mereka, serta menjaga komunikasi yang baik dengan pengguna layanan agar mereka tidak merasa dibiarkan menunggu tanpa alasan yang jelas.

c. Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan

Sarana dan prasarana yang ada di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru masih jauh dari memadai. Beberapa fasilitas, seperti komputer dan laptop yang digunakan oleh pegawai, masih terbatas jumlahnya, sehingga menghambat proses pelayanan. Keadaan sarana dan prasarana yang belum memadai ini turut memperburuk kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai harus menjadi prioritas untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

d. Sumber Daya Manusia yang Terbatas

Sumber daya manusia yang terbatas menjadi salah satu faktor yang menghambat kelancaran pelayanan. Meskipun pegawai yang ada memiliki kompetensi yang cukup baik, namun jumlah pegawai yang terbatas membuat beban kerja menjadi sangat berat. Selain itu, keterbatasan sumber daya ini juga berdampak pada waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pelayanan. Untuk itu, perlu adanya penambahan jumlah pegawai atau pengaturan ulang distribusi tugas agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

e. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang Belum Maksimal

SOP yang ada di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru belum sepenuhnya diterapkan secara maksimal. Meskipun sudah ada panduan yang jelas mengenai prosedur pelayanan, namun implementasinya masih sering terkendala karena kurangnya pemahaman atau kesadaran dari pegawai tentang pentingnya mengikuti SOP. Hal ini mengarah pada ketidakteraturan dalam proses pelayanan dan ketidakpastian bagi masyarakat yang menerima layanan. Oleh karena itu, pelatihan dan sosialisasi mengenai SOP harus ditingkatkan agar seluruh pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan standar yang jelas dan terukur.

3. Rekomendasi untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan

Berdasarkan temuan-temuan hasil penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru. Pertama, diperlukan upaya untuk memperbaiki semangat kerjasama antar pegawai dan atasan dengan meningkatkan komunikasi dan koordinasi melalui rapat rutin atau evaluasi kinerja. Kedua, sistem insentif perlu dievaluasi dan ditingkatkan untuk mendorong motivasi pegawai dalam meningkatkan kinerja. Ketiga, sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan harus segera diperbarui agar proses pelayanan dapat berjalan lebih efisien. Keempat, waktu penyelesaian layanan harus diprioritaskan agar masyarakat tidak merasa dirugikan akibat keterlambatan dalam pelayanan. Terakhir, perlu dilakukan penguatan dalam penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terukur untuk memastikan setiap pegawai menjalankan tugasnya sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru dapat meningkat dan memenuhi standar pelayanan prima yang diharapkan oleh masyarakat.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan kinerja pelayanan PNS yang berkualitas, yang meliputi ketepatan, keramahan, kecepatan, dan kenyamanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ini terdiri dari faktor internal dan eksternal. Orientasi terhadap perubahan yang dilakukan oleh pegawai melalui pendidikan, pelatihan, dan studi banding menunjukkan kategori baik, dengan pegawai memiliki motivasi untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan mengembangkan diri. Etika pelayanan yang ditunjukkan oleh pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru juga memiliki kategori sangat baik. Sistem insentif yang diberikan kepada pegawai

tergolong baik, namun perlu ditingkatkan mengingat beban kerja yang tinggi sehingga sering kali memaksa pegawai untuk lembur. Di sisi lain, semangat kerjasama antar pegawai dan atasan cenderung tidak baik, karena masing-masing lebih cenderung bekerja secara individu dan kurang menunjukkan kerjasama yang efektif, yang pada beberapa kesempatan menghambat proses pelayanan

Daftar Pustaka

- Aliyadi, A., Karaman, J., Kumalasari, E., & Pradani, F. (2021). Tes Calon Perangkat Desa Berbasis Computer Assisted Test (CAT). *Kontribusi Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 119-125.
- Ardiansyah, R., Pracandra, A. P., Sari, D. P. A., Rahmawati, S. M., Fajri, M. A., & Nuraini, D. (2024). Manajemen Sumber Daya Manusia Global dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 3(2), 42-48.
- Busro, M. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenada Media.
- Candra, A. (2024). Pertanggungjawaban Hukum Pejabat Yang Melakukan Pembiaran Pelanggaran Bagi Aparatur Sipil Negara. *Consensus*, 2(4), 141-152.
- Da Silva, A., Izzati, U. A., & Karwanto, K. (2024). Optimization of Educator Quality through Job Analysis and Personnel Planning. *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 5(2), 105-114.
- Erickson, G. S. (2017). Descriptive Research Design. In *New Methods of Market Research and Analysis* (pp. 51-77). Edward Elgar Publishing.
- Estiyanto, A. (2024). Penegakan Sanksi Disiplin Berat Terhadap Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kementerian Perhubungan. *Iblam Law Review*, 4(2), 19-30.
- Fatimah, F. N. A. D. (2017). *Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan*. Anak Hebat Indonesia.
- Kadaryanto, B. (2023). Implementasi Pemberhentian Pns Terpidana Kasus Korupsi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara Di Kabupaten Rokan Hilir. *Jurnal Niara*, 16(1), 56-66.
- Lailin, U. R., Haryanti, N., & Ardiansyah, R. S. (2024). Peran Administrasi Publik Dan Komunikasi Publik Dalam Membangun Kolaborasi Antara Kelompok Masyarakat (Pokmas Mulya Abadi) Dan Pemerintah Guna Pembangunan Kelurahan. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 215-232.
- Nola, R., Marsidin, S., Alkadri, H., & Susanti, L. (2023). Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Journal of Practice Learning and Educational Development*, 3(1), 65-70.
- Nurdin, A. H. M. (2018). Menuju Pemerintahan Terbuka (Open Government) Melalui Penerapan E-Government. *Jurnal MP (Manajemen Pemerintahan)*, 5(1), 1-17.
- Nuryanto, U. W., Basrowi, B., Quraysin, I., & Pratiwi, I. (2023). Optimizing Human Resources Management: Government's Crucial Role in Enhancing Education Resources in Indonesia. *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 12(04).
- Palupi, N. W. I., Mashuri, D. I., & Febrima, A. Y. (2024). Innovative Strategies to Improve the Quality of Human Resources Through Skill and Competency Development. *International Journal of Management, Business, and Social Sciences*, 3(01).
- Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 148-159.
- Putri, e. (2020). Kedudukan, Hak, Dan Kewajiban Pegawai Negeri. <https://doi.org/10.31219/osf.io/f63xg>
- Setiawan, H. (2021). Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pns Tni - Ad Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Internal di Kantor Kodim 0611 Rem 062/Tn. *Jurnal Publik*, 13(2), 78-85.
- Subedi, M. (2023). Sampling and Trustworthiness Issues in Qualitative Research. *Dhaulagiri Journal of Sociology and Anthropology*, 17, 61-64.
- Suryosukmono, G. (2020). Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Sebagai Motivator Kinerja Pegawai Negeri Sipil. *Managemnt Insight Jurnal Ilmiah Manajemen*, 15(1), 1-18.
- Thanh, P. N., Tri, N. M., & Thang, N. Q. (2024). Developing High-Quality Human Resources to Meet the Requirements of Rapid And Sustainable Development: Realities And Solutions. *Heritage and Sustainable Development*, 6(2), 529-544.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wahyono, T., & Aditia, R. (2022). Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur). *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(4), 489-494.
- Wiguna, P. G. S., Suryawan, I. G. B., & Widiati, I. A. P. (2024). Mekanisme Penyusunan Laporan Pertanggungjawaban Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. *Jurnal Preferensi Hukum*, 5(2), 259-264