

# Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar

## *Analysis of the Quality of Public Services at the Regional Human Resources Development and Staffing Agency Makassar City*

Herianto<sup>1\*</sup>, Juharni<sup>1</sup>, Zainuddin Mustapa<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

\*E-mail: erichsetiawan77@gmail.com

Diterima: 27 Agustus 2024/Disetujui 30 Desember 2024

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Makassar serta faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif, yang menggambarkan subjek dan objek penelitian melalui observasi dan wawancara mendalam. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor BKPSDM Kota Makassar, dengan sumber data primer dan sekunder yang diperoleh dari tujuh informan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, serta kajian dokumen dan literatur secara komprehensif sesuai dengan rumusan masalah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Makassar sudah sangat baik, dengan program-program yang mengacu pada aturan dan ketentuan yang berlaku. Pelayanan tersebut memenuhi dimensi Tangibles (ketampakan fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (tanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati), sehingga pelayanan di BKPSDM Kota Makassar disukai oleh masyarakat. Namun, terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat kualitas pelayanan, di antaranya kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan, kendala waktu, jaringan, dan pembaruan sarana. Selain itu, kesadaran masyarakat yang masih kurang untuk mengurus administrasi secara tepat waktu juga menyebabkan antrian pelayanan yang panjang.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Publik, Pengembangan Sumber Daya Manusia

**Abstract.** This research aims to analyse the quality of public services implemented by the Regional Human Resources Development and Staffing Agency (BKPSDM) Makassar City and the factors that hinder the quality of these services. The method used in this research is descriptive qualitative analysis with a qualitative approach, which describes the subject and object of research through observation and in-depth interviews. This research was conducted at the Makassar City BKPSDM Office, with primary and secondary data sources obtained from seven informants. Data collection techniques include observation, interviews, and comprehensive document and literature review in accordance with the problem formulation. The results showed that the quality of service at BKPSDM Makassar City is very good, with programmes that refer to the applicable rules and regulations. The service fulfils the dimensions of Tangibles (physical appearance), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, so that services at BKPSDM Makassar City are favoured by the community. However, there are several factors that hinder service quality, including the lack of socialisation of service procedures, time constraints, networks, and facility updates. In addition, the lack of public awareness to take care of administration in a timely manner also causes long service queues.

**Keyword:** Public Service Quality, Human Resource Development



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

## Pendahuluan

Negara berperan krusial dalam mengatur kepentingan masyarakat, dengan fokus pada pelayanan publik yang responsif dan transparan. Dalam konteks ini, UU Cipta Kerja bertujuan untuk menyederhanakan perizinan dan meningkatkan efisiensi layanan publik, mencerminkan fungsi negara sebagai penyedia layanan sosial (Hamdani, 2023). Transparansi dalam kebijakan publik juga menjadi kunci dalam menghadapi tantangan, seperti yang terlihat selama pandemi COVID-19, di mana komunikasi yang jelas dan terbuka sangat penting untuk menjaga kepercayaan publik (Muis, 2020; Azhar, 2020). Lebih lanjut, partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan adalah aspek fundamental dalam menciptakan kebijakan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan publik (Manganti, 2023). Dengan mengedepankan prinsip-prinsip good governance, pemerintah diharapkan dapat meningkatkan akuntabilitas dan efektivitas dalam pelayanan publik, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan (Nasution, 2023; Setiawati, 2022).

Pembangunan sumber daya manusia (SDM) di Indonesia menjadi prioritas utama dalam mencapai tujuan pembangunan nasional yang berkelanjutan. Kualitas SDM yang unggul sangat penting untuk mengelola sumber daya dan menciptakan

kesejahteraan masyarakat (Nurdiana, 2023; Bewinda, 2023). Penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan yang efektif dalam pengelolaan SDM di sektor pendidikan dapat meningkatkan kualitas pendidikan, yang merupakan fondasi bagi pengembangan SDM (Nurdiana, 2023). Selain itu, penerapan sistem merit dalam manajemen SDM di sektor publik juga berkontribusi pada efisiensi dan kualitas layanan publik, yang penting untuk mendukung pembangunan (Bewinda, 2023). Lebih jauh, peningkatan kualitas pendidikan dan aksesibilitas pendidikan tinggi berperan signifikan dalam mempersiapkan SDM yang kompetitif dan berdaya saing (Sari *et al.*, 2019). Dengan demikian, langkah-langkah strategis dalam pengelolaan dan pengembangan SDM harus diintegrasikan untuk mencapai tujuan pembangunan yang lebih luas dan berkelanjutan (Nugroho *et al.*, 2021).

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah di Indonesia sangat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama di era globalisasi yang menuntut profesionalisme dan disiplin. Pelayanan publik yang efektif dan efisien tidak hanya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan administratif, tetapi juga mencerminkan prinsip-prinsip demokrasi dan desentralisasi dalam sistem pemerintahan daerah (Trisakti & Djajasinga, 2021; Sujarwoto, 2012). Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan publik berhubungan erat dengan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah lokal, yang pada gilirannya mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan (Christensen *et al.*, 2020; Sujarwoto, 2012). Lebih lanjut, pengembangan kompetensi aparatur pemerintah sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Profesionalisme dan integritas aparatur berkontribusi signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat (Agustina, 2023; Endrian & Lanin, 2022; Setyasih, 2019). Dalam konteks ini, desentralisasi politik juga berperan dalam meningkatkan akuntabilitas dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat, yang merupakan kunci untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas (Trisakti & Djajasinga, 2021; Sujarwoto, 2012).

Pelayanan publik yang baik merupakan hak masyarakat dan kewajiban pemerintah, sehingga kualitas pelayanan sangat penting untuk diperhatikan. Keterampilan pegawai dalam melayani, komunikasi yang baik dengan masyarakat, serta kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan adalah faktor-faktor kunci dalam menciptakan kepuasan publik (Lanin & Hermanto, 2019). Penelitian menunjukkan bahwa kemampuan staf dalam memberikan layanan yang baik berpengaruh signifikan terhadap keandalan pelayanan publik, yang pada gilirannya mempengaruhi kepuasan masyarakat (Lanin & Hermanto, 2019). Sikap ramah dan profesional dari pegawai juga sangat penting, karena hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Christensen *et al.*, 2020). Selain itu, komunikasi yang efektif antara pegawai dan masyarakat dapat memperkuat hubungan dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, pemerintah perlu memastikan bahwa setiap pegawai memahami tugas dan tanggung jawabnya, serta dilengkapi dengan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan (Clerkin & Cogburn, 2012).

Desentralisasi pemerintahan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 bertujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat, sehingga diharapkan dapat mempercepat pelayanan dan mengurangi birokrasi yang panjang. Keberhasilan desentralisasi sangat bergantung pada peningkatan kualitas pelayanan publik, yang menjadi tolok ukur utama dalam menilai efektivitas proses ini. Penelitian menunjukkan bahwa desentralisasi dapat meningkatkan akuntabilitas dan responsivitas pemerintah daerah terhadap kebutuhan masyarakat, yang pada gilirannya berkontribusi pada kepuasan publik. Namun, tantangan dalam implementasi desentralisasi, seperti kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas dan masalah koordinasi antar lembaga, dapat menghambat pencapaian tujuan tersebut. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk fokus pada peningkatan kapasitas aparatur daerah dan penyediaan dana yang memadai untuk mendukung pelaksanaan desentralisasi. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik yang baik akan menjadi indikator keberhasilan desentralisasi dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Perkembangan teknologi, terutama penggunaan aplikasi digital, telah berperan besar dalam peningkatan pelayanan publik di Indonesia. Inovasi berbasis digital memungkinkan efisiensi dalam proses pelayanan, seperti yang diungkapkan dalam penelitian yang menunjukkan perlunya inovasi pelayanan publik berbasis digital untuk meningkatkan kualitas layanan Saputra (2023). Namun, meskipun teknologi memberikan dampak positif, faktor sosial dan koordinasi antarinstansi tetap menjadi elemen penting dalam meningkatkan kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan (Ramayanti *et al.*, 2022; Ekawati, 2023). Selain itu, pemahaman masyarakat terhadap kebijakan publik yang berlaku juga sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan. Keterlibatan masyarakat dalam mengawasi dan memberikan umpan balik dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan (Heriyanto, 2022; Sisilianingsih, 2023). Penelitian menunjukkan bahwa transparansi dan komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat dapat memperkuat hubungan serta meningkatkan kepuasan publik (Heriyanto, 2022; Irmawati *et al.*, 2022). Dengan demikian, kombinasi antara teknologi, faktor sosial, dan partisipasi masyarakat menjadi kunci dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi, mengingat adanya keluhan dan pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang tidak berjalan sesuai harapan. Fenomena ini perlu mendapat perhatian serius, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Makassar. Beberapa masalah yang ditemukan antara lain adalah waktu pelayanan yang lama, kurang optimalnya penggunaan teknologi dan jaringan digital, serta kurangnya keramahan dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Makassar serta faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan tersebut.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan subjek dan objek penelitian secara rinci dan mendalam. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami dan menganalisis fenomena yang ada melalui pengamatan langsung dan wawancara mendalam. Dalam penelitian

ini, peneliti berfokus pada pengumpulan data yang bersifat naratif dan berusaha untuk memberikan interpretasi serta argumentasi yang relevan terhadap temuan yang diperoleh di lapangan. Sesuai dengan tujuan penelitian, pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara objektif informasi yang ada tanpa menggeneralisasi, tetapi lebih menekankan pada konteks dan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang terjadi (Sugiyono, 2019).

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Makassar sebagai lokasi penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari wawancara dengan informan yang relevan, sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui kajian dokumen dan literatur yang berkaitan dengan topik penelitian. Informan yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak tujuh orang, yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan tiga metode utama, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan kajian dokumen. Observasi dilakukan untuk melihat langsung kondisi dan proses pelayanan yang ada di BKPSDM Kota Makassar, sementara wawancara mendalam digunakan untuk menggali informasi dari informan mengenai pengalaman dan pandangan mereka terhadap kualitas pelayanan. Kajian dokumen dan literatur dilakukan untuk mendalami peraturan, kebijakan, dan sumber-sumber lain yang mendukung pemahaman terhadap permasalahan yang diteliti.

Tahapan analisis data dalam penelitian ini menggunakan model penalaran induktif, yang berfokus pada pengumpulan data terlebih dahulu, kemudian dianalisis secara sistematis untuk menemukan pola dan tema yang muncul. Hasil dan pembahasan dalam penelitian ini lebih menekankan pada pemaknaan terhadap data yang diperoleh untuk memberikan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai kualitas pelayanan publik di BKPSDM Kota Makassar, serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Kualitas Pelayanan Publik di BKPSDM Kota Makassar

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Makassar dapat dikatakan telah memenuhi standar yang diharapkan. Hal ini tercermin dari pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Pegawai yang bertugas di BKPSDM Kota Makassar telah menunjukkan kinerja yang baik dalam melaksanakan pelayanan, dengan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan. Setiap pegawai memiliki kesadaran tinggi dalam menjalankan tugasnya, yang berdampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Berry. (1988), kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi utama, yaitu *Tangible* (ketampakan fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (tanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Makassar dapat dijelaskan melalui dimensi-dimensi berikut:

- a. *Tangible* (Ketampakan Fisik): Fasilitas fisik di BKPSDM Kota Makassar, termasuk sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan, sudah memadai. Keberadaan fasilitas yang baik ini memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan juga menjadi indikator penting dalam dimensi ini. Disiplin kerja pegawai, khususnya dalam hal ketepatan waktu dan kerapian, sangat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability* (Kehandalan): Dimensi ini terkait dengan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan janji yang disampaikan. Penelitian menunjukkan bahwa pegawai BKPSDM memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang handal. Mereka menguasai prosedur dengan baik dan dapat memberikan solusi atas kendala yang muncul, termasuk memberikan arahan yang jelas kepada masyarakat.
- c. *Responsiveness* (Tanggapan): Responsivitas pegawai dalam menanggapi kebutuhan masyarakat juga cukup baik. Pelayanan diberikan dengan cepat sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, dan pegawai dengan sigap menanggapi setiap permintaan atau keluhan masyarakat. Tanggapan cepat dan tepat sangat dihargai oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
- d. *Assurance* (Jaminan): Pegawai di BKPSDM Kota Makassar telah menunjukkan profesionalisme yang tinggi dalam memberikan pelayanan. Pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas serta kesopanan mereka sangat mendukung tercapainya jaminan kualitas pelayanan. Kepercayaan masyarakat terhadap pegawai BKPSDM juga meningkat, karena mereka merasa aman dan yakin atas kualitas pelayanan yang diterima.
- e. *Empathy* (Empati): Empati merupakan salah satu dimensi yang sangat penting dalam pelayanan publik. Pegawai di BKPSDM Kota Makassar telah menunjukkan sikap ramah dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, ada beberapa keluhan terkait kurangnya sikap ramah tamah yang perlu diperbaiki. Masyarakat menginginkan pelayanan yang tidak hanya profesional, tetapi juga menyenangkan secara emosional, seperti menyapa dengan ramah dan menunjukkan perhatian terhadap keluhan mereka.

## 2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di BKPSDM Kota Makassar

Meskipun kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Makassar sudah cukup baik, terdapat beberapa faktor penghambat yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Faktor-faktor ini perlu diperhatikan agar pelayanan publik dapat lebih maksimal:

- a. Keterbatasan Jumlah Pegawai:  
Salah satu faktor penghambat yang signifikan adalah keterbatasan jumlah pegawai yang bertugas di bagian pelayanan. Selain itu, beberapa pegawai yang bertugas di sektor pelayanan berasal dari bagian yang tidak terkait langsung dengan pelayanan, sehingga koordinasi dan efektivitas pekerjaan menjadi terhambat. Hal ini menyebabkan beberapa aspek pelayanan menjadi kurang efisien, karena tidak ada pegawai khusus yang mengelola pelayanan tersebut.
- b. Koordinasi Antar Instansi yang Kurang Efektif:  
Koordinasi yang kurang baik antara dinas-dinas terkait di Kota Makassar menjadi faktor penghambat lain dalam penerapan inovasi pelayanan. Meskipun adanya kebijakan inovasi dari pemerintah pusat, koordinasi yang buruk antara pemerintah pusat, provinsi, dan kota menghambat implementasi kebijakan tersebut secara efektif. Sosialisasi yang kurang menyeluruh menyebabkan penerimaan masyarakat terhadap inovasi pelayanan juga terbatas.
- c. Keterlambatan Pengurusan Dokumen:  
Keterlambatan dalam pengurusan dokumen di BKPSDM Kota Makassar juga menjadi masalah. Selain faktor internal, seperti kurangnya pegawai dan alat penunjang, kendala eksternal juga turut berperan. Keterlambatan seringkali terjadi karena adanya kendala dari instansi pemerintah pusat dan provinsi, yang mempengaruhi kelancaran pelayanan di tingkat kota. Hal ini tentunya berdampak langsung pada kepuasan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.
- d. Kesadaran Masyarakat yang Rendah:  
Kesadaran masyarakat juga menjadi salah satu faktor yang menghambat kelancaran pelayanan di BKPSDM Kota Makassar. Banyak masyarakat yang menunda pengurusan dokumen hingga benar-benar dibutuhkan. Hal ini menyebabkan penumpukan berkas di kantor pelayanan, yang pada gilirannya memperlambat proses pelayanan. Kurangnya kesadaran masyarakat untuk segera mengurus dokumen mereka menjadi tantangan bagi BKPSDM dalam memberikan pelayanan yang efisien.

## 3. Upaya Mengatasi Kendala dan Peningkatan Kualitas Pelayanan

Untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut, beberapa upaya dapat dilakukan:

- a. Peningkatan Koordinasi Antar Instansi:  
Salah satu langkah penting adalah meningkatkan koordinasi antar dinas terkait di Kota Makassar. Koordinasi yang lebih baik antara pemerintah kota dan pemerintah provinsi serta pusat akan memperlancar proses pelayanan dan penerapan kebijakan baru, seperti inovasi pelayanan.
- b. Peningkatan Disiplin dan Kapasitas Pegawai:  
Peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan dan pengembangan sangat penting. Pegawai yang terlatih dengan baik akan lebih siap menghadapi tantangan dalam pelayanan dan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tepat sesuai dengan harapan masyarakat.
- c. Sosialisasi kepada Masyarakat:  
Sosialisasi yang lebih intensif mengenai pentingnya pengurusan dokumen secara tepat waktu juga harus dilakukan. Pemerintah dapat memanfaatkan berbagai media informasi untuk mengedukasi masyarakat agar segera mengurus dokumen mereka, mengurangi penumpukan berkas, dan mempercepat proses pelayanan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan publik di BKPSDM Kota Makassar telah memenuhi standar yang diharapkan meskipun terdapat beberapa faktor penghambat yang perlu diperbaiki. Tantangan utama dalam pelayanan ini adalah keterbatasan jumlah pegawai dan kurangnya koordinasi antar instansi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan lebih lanjut, upaya perlu difokuskan pada peningkatan kapasitas pegawai, koordinasi antar instansi yang lebih baik, serta peningkatan kesadaran masyarakat. Dengan perbaikan-perbaikan tersebut, diharapkan pelayanan publik di BKPSDM Kota Makassar dapat menjadi lebih efisien dan memenuhi harapan masyarakat.

## Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa dilaksanakan dengan sangat baik. Program-program yang diterapkan di BKPSDM mengacu pada aturan dan ketentuan yang berlaku, serta mencakup perhatian yang memadai terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Tangibles (ketampakan fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (tanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Hal ini menjadikan pelayanan di BKPSDM Kota Makassar disenangi oleh masyarakat, karena pelayanan yang diberikan terasa profesional, cepat, dan memadai sesuai dengan harapan pengguna layanan. Namun, meskipun kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, terdapat beberapa faktor penghambat yang perlu diperhatikan. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan yang ada, serta kendala waktu dan jaringan yang sering kali menghambat kelancaran pelayanan. Selain itu, masalah pembaruan sarana dan prasarana juga menjadi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Tak kalah penting, kesadaran masyarakat yang masih rendah untuk mengurus kebutuhan administratif mereka secara tepat waktu juga memengaruhi kelancaran proses pelayanan, karena banyak masyarakat yang baru mengurus kebutuhan saat waktu sudah mendesak, yang menyebabkan antrian panjang dan mempengaruhi efisiensi pelayanan. Sebagai langkah perbaikan, disarankan agar BKPSDM Kota Makassar lebih intensif dalam melakukan sosialisasi terkait prosedur pelayanan dan pentingnya pengurusan kebutuhan administrasi sejak dini.

kepada masyarakat. Selain itu, pembaruan sarana dan infrastruktur yang mendukung proses pelayanan, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia, juga sangat diperlukan untuk mengatasi kendala yang ada.

## Daftar Pustaka

- Agustina, T. (2023). Human Resources of Government Apparatus and Public Service Professionalism. *Apollo Journal of Tourism and Business*, 1(3), 104-112.
- Azhar, M. (2020). Government Strategy in Implementing the Good Governance During Covid-19 Pandemic in Indonesia. *Administrative Law & Governance Journal*, 3(2), 300-313.
- Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Bewinda, R. (2023). Sejarah Sistem Merit Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik di Indonesia. *Musamus Journal of Public Administration*, 6(1), 522-528.
- Christensen, T., Yamamoto, K., & Aoyagi, S. (2020). Trust In Local Government: Service Satisfaction, Culture, And Demography. *Administration & Society*, 52(8), 1268-1296.
- Christensen, T., Yamamoto, K., & Aoyagi, S. (2020). Trust In Local Government: Service Satisfaction, Culture, And Demography. *Administration & Society*, 52(8), 1268-1296.
- Clerkin, R. and Cogburn, J. (2012). The Dimensions of Public Service Motivation and Sector Work Preferences. *Review of Public Personnel Administration*, 32(3), 209-235.
- Ekawati, S. (2023). Collaborative Government Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 9(2).
- Endrian, O. and Lanin, D. (2022). The Effect of Work Discipline, Professionalism, And Integrity Of The State Civil Apparatus On The Quality Of Public Services. *Jurnal Ad Ministrare*, 9(1), 275.
- Hamdani, F. (2023). Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Melalui Penyederhanaan In-Strumen Perizinan: Kajian Pasca Pengesahan Perppu Cipta Kerja Sebagai Undang-Undang. *National Multidisciplinary Sciences*, 2(4), 365-374.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 066-075.
- Irmawati, I., Wijaya, A., & Basir, M. (2022). Transparansi Pelayanan Publik Dalam Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau. *Journal of Government Science Studies*, 1(2), 50-57.
- Lanin, D. and Hermanto, N. (2019). The Effect of Service Quality Toward Public Satisfaction and Public Trust on Local Government In Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377-392.
- Manganti, G. (2023). Analisis Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Kebijakan Publik. *DeCive*, 3(11).
- Muis, A. (2020). Transparansi Kebijakan Publik Sebagai Strategi Nasional Dalam Menanggulangi Pandemi Covid-19. *Salam Jurnal Sosial Dan Budaya Syar I*, 7(5).
- Nasution, S. (2023). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Bidang Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi E-Open Di Kota Bekasi. *Focus*, 4(2), 198-204.
- Nugroho, I., Qosim, M., Subur, S., & Imron, I. (2021). Penguatan Kelembagaan Dalam Meningkatkan Rasa Memiliki Sdm Terhadap Aum Di Lingkungan Pcm Salam. *Community Empowerment*, 6(3), 328-335. <https://doi.org/10.31603/ce.3619>
- Nurdiana, A. (2023). Peran Kepemimpinan Dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan Di Stai Siliwangi Garut. *Jurnal Ekonomi Utama*, 2(3), 278-286.
- Ramayanti, F. and Yuliani, F. (2022). Efektivitas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Memberi Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Niara*, 15(2), 235-251.
- Saputra, T. (2023). Systematic Literature Review Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital. *Menara Ilmu*, 17(1).
- Sari, R., Bangapadang, S., & Hidayat, C. (2019). Analisis Peran Perguruan Tinggi Terhadap Bonus Demografi Di Indonesia. *Isoquant Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 3(2), 101.
- Setiawati, A. (2022). Akuntabilitas birokrasi pejabat pemerintahan dalam rangka tercapainya prinsip-prinsip good governance.
- Setyasih, E. (2019). Creation Of Professionalism in Public Services by Developing the Competence of State Civil Apparatuses. *International Journal of Science and Society*, 1(4), 248-257.
- Sisilianingsih, S. (2023). Analisis Faktor Transformasi Digital Pelayanan Publik Pemerintah Di Era Pandemi. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 10(4), 883-892.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sujarwoto, S. (2012). Political Decentralization and Local Public Services Performance in Indonesia. *Journal of Public Administration and Governance*, 2(3), 55.
- Trisakti, F. and Djajasinga, N. (2021). Impact Of Decentralization and Regional Autonomy in The Context Of Improving The Quality Of Public Services Towards Good Governance.