

# Optimalisasi Pelayanan Administrasi Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar

## *Optimisation of Administrative Services at the the Regional Human Resources Development and Staffing Agency Office of Makassar City*

Nurmiyati Ressa<sup>1\*</sup>, Juharni<sup>2</sup>, Syamsul Bahri<sup>2</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: nurmiyati.ressa@gmail.com

Diterima: 27 Agustus 2024/Disetujui 30 Desember 2024

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Pelayanan Administrasi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar dan menganalisis faktor penghambat dalam Optimalisasi Pelayanan Administrasi pada BKPSDMD Kota Makassar. Metode yang digunakan dalam penelitian iniyaitu kualitataif. Lokasi penelitain ini adalah di Kantor BKPSDMD Kota Makassar. Sumber data yang dikumpulkan yaitu data sekunder dan primer. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Optimalisasi pelayanan administrasi pada kantor BKPSDMD sudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai etika yang berlaku dan beberapa aspek yaitu: Persamaan (equality), Keadilan (equity), Kesetiaan (loyalty), Tanggungjawab (Responsibility) dan (2) Faktor Penghambat Optimalisasi Pelayanan Administrasi pada BKPSDMD Kota Makassar adalah Minimnya Sumber Daya Manusia yang berkompeten di bidang IT, Sarana dan Prasarana, dan kurangnya kesadaran (Renponsive) instansi akan pentingnya pengumpulan data informasi, hal itulah yang membuat kurang lancarnya pelayanan administrasi kepegawaian pada BKPSDMD Kota Makassar.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Optimalisasi, Pelayanan Publik, Pengembangan Sumber Daya Manusia

**Abstract.** *This research aims to analyze the effectiveness of administrative services at the the Regional Human Resources Development and Staffing Agency Office (BKPSDMD) of Makassar City and analyze the inhibiting factors in optimizing administrative services at the BKPSDMD of Makassar City. The method used in this research is qualitative. The location of this research is at the office of BKPSDMD Makassar City. The sources of data collected are secondary and primary data. Data collection techniques are carried out through observation, interviews and documentation. The results of the research show that (1) Optimizing administrative services at the BKPSDMD of Makassar City. has carried out its duties and responsibilities well in accordance with applicable ethics and several aspects, namely: Equality, Justice, Loyalty, Responsibility and (2) Factors Inhibiting the Optimization of Administrative Services at the the BKPSDMD of Makassar City are the lack of competent human resources in the IT field Facilities and Prasarana, and Responsive the lack of agency awareness of the importance of collecting information data, which makes personnel administration services less smooth at the BKPSDMD of Makassar City.*

**Keyword:** *Effectiveness, Optimisation, Public Services, Human Resource Development*



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

## Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama aparaturnya pemerintahan yang harus dilaksanakan secara profesional dan bermoral, sesuai dengan amanat UUD 1945. Hal ini mencakup perlindungan terhadap seluruh bangsa, peningkatan kesejahteraan umum, dan pencerdasan kehidupan bangsa (Bisri & Asmoro, 2019; Sugiman, 2018). Dalam konteks ini, pemerintah pusat dan daerah dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat, yang mencakup pengelolaan administrasi kepegawaian yang efektif dan efisien (Bisri & Asmoro, 2019; Chalirafi *et al.*, 2023). Penerapan e-government menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Mutiarin *et al.*, 2021; Rusadi, 2023). Selain itu, partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik juga penting untuk mencapai good governance, di mana masyarakat tidak hanya sebagai konsumen tetapi juga sebagai pemangku kepentingan (Jatmikowati *et al.*, 2020). Dengan demikian, kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal dan berkelanjutan (Bolívar & Muñoz, 2015).

Pelayanan publik dalam administrasi kepegawaian memerlukan sistem yang tertib dan efisien, sebagai landasan untuk mencapai kinerja pegawai yang optimal. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 menegaskan bahwa pegawai negeri sebagai abdi negara harus melaksanakan pelayanan secara adil dan merata, serta menjaga persatuan bangsa sesuai dengan Pancasila dan UUD 1945 (Krisnandari *et al.*, 2019). Peningkatan kualitas administrasi kepegawaian sangat penting untuk mendukung tujuan

pemerintahan yang lebih baik, dan penerapan teknologi informasi dapat berkontribusi signifikan dalam menciptakan sistem yang efisien dan transparan (Krisnandari *et al.*, 2019; Indonesiawan, 2023).

Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) yang berbasis web, misalnya, dapat meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia dengan cara yang lebih efektif dan efisien (Indonesiawan, 2023; Wijaya *et al.*, 2020). Dengan demikian, integrasi teknologi dalam administrasi kepegawaian tidak hanya meningkatkan kinerja pegawai, tetapi juga mendukung prinsip good governance dalam pelayanan publik (Krisnandari *et al.*, 2019; Indonesiawan, 2023). Oleh karena itu, pengembangan dan penerapan sistem yang terstruktur dan berbasis teknologi menjadi kunci dalam mencapai pelayanan publik yang optimal.

Dalam konteks desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia, pemerintah daerah memiliki peran penting dalam penyelenggaraan administrasi publik yang baik. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menegaskan bahwa otonomi daerah bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Jahidi & Budiati, 2019; Bisri & Asmoro, 2019). Keberhasilan administrasi kepegawaian di setiap instansi pemerintah, termasuk di tingkat daerah, sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM) yang ada (Prasodjo, 2020; , Sudrajat, 2023). Peningkatan kapasitas SDM menjadi kunci dalam mendukung efektivitas pelayanan publik. Hal ini mencakup pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai negeri agar mampu memenuhi tuntutan masyarakat yang terus berkembang (Prasodjo, 2020; Muhani, 2023). Selain itu, penerapan teknologi informasi dalam administrasi publik, seperti e-government, dapat meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan (Wijaya, 2023; , Viendyadari, 2020). Dengan demikian, kolaborasi antara pemerintah daerah dan masyarakat, serta pemanfaatan teknologi, menjadi strategi penting dalam mencapai tujuan pelayanan publik yang optimal di era desentralisasi ini (Jahidi & Budiati, 2019; Sudrajat, 2023).

Sumber daya manusia (SDM) yang kompeten merupakan faktor krusial dalam pelaksanaan administrasi kepegawaian yang baik. Kualitas SDM yang tinggi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi (Syarif *et al.* 2023). Dalam konteks ini, pengelolaan SDM harus dilakukan secara profesional dan terstruktur, termasuk melalui reformasi birokrasi yang bertujuan menciptakan aparatur negara yang responsif, akuntabel, dan berintegritas (Yusrianti, 2021; Destiana, 2023). Reformasi birokrasi tidak hanya berfokus pada peningkatan kompetensi teknis, tetapi juga pada pengembangan kepemimpinan yang efektif dalam organisasi publik (Destiana, 2023). Penelitian juga menekankan pentingnya kepemimpinan spiritual dan kompetensi dalam meningkatkan kinerja organisasi di tengah perubahan lingkungan yang kompleks (Kasmawati, 2023). Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, investasi dalam pengembangan SDM yang berkelanjutan dan reformasi birokrasi yang komprehensif sangat diperlukan (Yusrianti, 2021; Kasmawati, 2023; Destiana, 2023).

Penelitian mengenai administrasi kepegawaian dan kualitas pelayanan publik menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pegawai negeri sipil, seperti yang ditemukan dalam studi di Kalimantan Selatan Caesar *et al.* (2021). Namun, tantangan dalam implementasi masih ada, seperti yang diungkapkan dalam penelitian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) yang menekankan pentingnya efisiensi dan efektivitas dalam sistem administrasi untuk mencapai kinerja optimal (Putri & Bataha, 2023). Di sisi lain, penelitian di Badan Kepegawaian Daerah DIY menunjukkan bahwa administrasi kepegawaian belum berjalan optimal akibat kurangnya pemahaman pegawai terhadap prosedur yang ada (Anwar & Suparman, 2022). Hal ini mencerminkan bahwa meskipun terdapat kemajuan dalam administrasi kepegawaian, masalah seperti ketidakjelasan alur prosedur dan kurangnya sikap tertib administrasi masih menjadi kendala utama yang perlu diatasi (Mashudi *et al.*, 2023; Azzahra, 2023). Oleh karena itu, peningkatan pemahaman pegawai dan penyederhanaan prosedur administrasi sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Urgensi dari penelitian ini terletak pada pentingnya meningkatkan kualitas administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) dalam rangka mendukung keberhasilan pemerintahan daerah yang baik. Tertib administrasi, efisiensi pelayanan, dan kualitas SDM adalah komponen kunci dalam mewujudkan good governance. Meningkatkan kualitas administrasi kepegawaian dapat memberikan dampak positif terhadap efisiensi birokrasi, meningkatkan kinerja organisasi, dan pada akhirnya memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Pelayanan Administrasi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar dan menganalisis faktor penghambat dalam Optimalisasi Pelayanan Administrasi pada BKPSDMD Kota Makassar.

## **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan subjek dan objek penelitian, serta menganalisis fenomena melalui observasi dan wawancara mendalam. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami kondisi di lapangan secara mendalam dan memberikan argumentasi yang jelas terkait temuan yang diperoleh (Lutfia & Indartuti, 2022; Haryani & Puryatama, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Kadir Kadir (2021) menunjukkan pentingnya observasi dan wawancara dalam mengumpulkan data, di mana teknik ini digunakan untuk mengeksplorasi pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kepuasan masyarakat. Namun, penelitian ini lebih berfokus pada survei analitik dan tidak sepenuhnya mendukung klaim tentang observasi dan wawancara. Selain itu, penelitian oleh Saleh Saleh (2020) menekankan bahwa analisis deskriptif dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai pengaruh variabel-variabel tertentu dalam konteks pelayanan publik, tetapi tidak secara langsung membahas analisis deskriptif kualitatif. Dengan demikian, penggunaan metode deskriptif kualitatif dalam penelitian ini sejalan dengan praktik terbaik yang telah dibuktikan dalam studi-studi sebelumnya, yang menunjukkan efektivitas pendekatan ini dalam menggali informasi yang kompleks dan mendalam (Lutfia & Indartuti, 2022; Haryani & Puryatama, 2020).

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM)

Kota Makassar, yang dipilih sebagai tempat penelitian karena relevansinya dengan topik mengenai administrasi kepegawaian dan pengelolaan sumber daya manusia di tingkat pemerintahan daerah. BKPSDM merupakan lembaga yang bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi kepegawaian, pendidikan, dan pelatihan di lingkungan pemerintah daerah, sehingga menjadi lokasi yang tepat untuk memahami dinamika administrasi kepegawaian yang berlaku.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui teknik wawancara mendalam dengan berbagai pihak terkait, seperti aparatur kepegawaian, pengelola administrasi, serta beberapa pihak yang terlibat langsung dalam proses administrasi kepegawaian di BKPSDM. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap pelaksanaan tugas dan proses administrasi kepegawaian yang ada di BKPSDM. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui kajian dokumen dan literatur yang berkaitan dengan administrasi kepegawaian dan kebijakan pemerintah daerah, serta sumber-sumber lain yang relevan untuk mendukung analisis penelitian ini.

Tahapan analisis data dalam penelitian ini menggunakan model penalaran induktif, di mana peneliti mulai dengan mengumpulkan data dari lapangan, kemudian melakukan analisis untuk menarik kesimpulan yang lebih umum berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh. Pendekatan induktif ini memungkinkan peneliti untuk membangun pemahaman yang lebih holistik mengenai permasalahan yang diteliti, dengan mengutamakan interpretasi terhadap data yang diperoleh di lapangan. Hasil dan pembahasan penelitian ini lebih menekankan pada pemaknaan atas data yang diperoleh, serta memberikan wawasan yang mendalam mengenai dinamika administrasi kepegawaian yang ada di BKPSDM Kota Makassar.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Efektivitas Pelayanan Administrasi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar

#### a. Persamaan (*Equality*)

Persamaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesanggupan pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Kota Makassar dalam memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku, konsisten kepada semua pihak tanpa membedakan status dan jabatan yang dimiliki oleh seseorang. Ada dua hal yang menjadi indikator dari nilai persamaan yaitu:

##### 1) Memberikan pelayanan sesuai aturan

Pelayanan administrasi dalam hal ini harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan sehingga masyarakat atau dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil yang melakukan pengurusan menerima pelayanan yang maksimal. Berdasarkan wawancara, maka dapat diketahui bahwa salah satu bentuk persamaan dalam pemberian pelayanan administrasi di kantor BKPSDMD Kota Makassar adalah dengan memberikan pelayanan sesuai aturan dimana jika Pegawai Negeri Sipil (PNS) tidak memberikan pelayanan secara baik maka konsekuensinya yaitu ketentuan yang mengatur tentang manajemen ASN.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa PNS yang bekerja di kantor BKPSDMD Kota Makassar menjalankan pelayanan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di dalam pelayanan dimana dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut menjelaskan tahapan-tahapan pelayanan, waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan dan biaya yang dibutuhkan dalam pelayanan. Dalam pemberian pelayanan harus sesuai aturan yang ada dimana dalam bidang pengadaan, pangkat dan perpindahan pegawai dalam pengangkatan jabatan fungsional, pegawai yang akan melakukan pelayanan harus memiliki latar belakang yang sesuai dengan bidang ilmu masing-masing dan pemberian pelayanan yang diberikan dalam kantor sesuai dengan aturan yang ada.

Pernyataan yang dikelurakan oleh Ibu OV menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan yang ada dan keterlambatan penyelesaian urusan pelayanan administrasi bergantung pada kecakapan pegawai dalam penataan dokumen milik pribadi. Hasil survey penuluis dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi sesuai dengan aturan yang ada diaman ketika penelitian ini berlangsung, dalam pemberian pelayanan pegawai pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Kota Makassar mengikuti aturan yang ada dan mengarahkan peneliti dalam memperoleh data dan informasi ke setiap bidang yang ada.

Berdasarkan penjelasan oleh informan dan penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Kota Makassar di lihat dari segi persamaan yaitu memberikan pelayanan sesuai aturan terlaksana dengan baik, pegawai yang memberikan pelayanan administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) melakukan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang dilaksanakan di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Kota Makassar.

##### 2) Tidak ada perbedaan dalam pelayanan

Dalam pelayanan administrasi, hal tidak membedakan dalam pelayanan artinya setiap pegawai yang melakukan pengurusan mendapatkan pelayanan sama sesuai dengan kepentingan masing-masing tanpa adanya perbedaan. Hasil wawancara dapat diketahui bahwa pemberian layanan menggunakan prinsip perasaan hanya saja ketika ada pegawai yang mengurus namun berkas yang dimiliki tidak lengkap maka pemberian layanan akan tidak sama karena tidak memenuhi syarat pelayanan. Ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik. Dalam pelayanan administrasi, pegawai yang memberikan pelayanan menggunakan prinsip menjemput bola dimana ketika ada yang ingin mengurus diarahkan ke ruangan yang dibutuhkan, ini membuktikan bahwa pegawai yang memberikan layanan sudah maksimal dalam pelayanan dan tidak membedakan setiap orang yang dilayani.

Berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti dalam pemberian pelayanan administrasi yaitu setiap ada petugas yang melaksanakan pelayanan administrasi pegawai diarahkan untuk masuk ke setiap bidang yang diperlukan kemudian diberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan jika ada pegawai yang tidak melengkapi data yang dibutuhkan dalam proses administrasi maka pegawai tersebut diberikan bimbingan dan pengawasan langsung dan jika ada pegawai yang telah menyeret berkas kemudian tidak lengkap maka dihubungi langsung oleh pegawai yang melayani dan perlakuan tersebut di berikan kepada setiap orang. Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa pemberian pelayanan administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Kota Makassar sudah bagus karena sesuai dengan aturan yang ada dan pelayanan yang menurut Ibu OV tidak dibeda-bedakan. Berdasarkan beberapa pendapat yang didapatkan dari hasil wawancara beberapa informan dan survey langsung yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Kota Makassar terkait Optimalisasi Pelayanan Administrasi dalam hal ini menggunakan nilai persamaan yaitu tidak ada perbedaan dalam pelayanan terpenuhi dengan baik ini dikarenakan setiap pegawai memiliki kinerja yang baik dalam menjalankan tugasnya masing-masing dan memiliki kesadaran dalam menjalankan tugas sehingga nilai persamaan dalam pelayanan dapat tercapai dengan baik sesuai dengan pendapat tersebut dilihat dari pelayanan yang diberikan selama melakukan penelitian hasil pengamatan peneliti sesuai dengan hasil wawancara dari informan.

b. Keadilan (*Equity*)

Keadilan yang dimaksud dalam pelayanan administrasi adalah memberikan layanan tanpa membeda-bedakan sesuai dengan kebutuhan dan aturan yang berlaku dan tanpa adanya diskriminasi. Keadilan dalam penelitian ini untuk melihat bagaimana tercapainya optimalisasi pelayanan di kantor BKPSDMD Kota Makassar adalah sebagai berikut:

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Kota Makassar sangat menjunjung tinggi sikap keadilan karena dapat dilihat bahwa sikap diskriminasi dalam pelayanan tidak boleh diterapkan hal ini dibuktikan dengan pernyataan yang mengatakan bahwa ketika camat datang terlambat maka pelayanan yang diberikan sesuai dengan urutan kedatangannya tanpa melihat status dari orang yang akan dilayani kemudian menurutnya paradigma tersebut merupakan paradigma zaman dahulu dan tidak diterapkan. Dalam pelayanan yang diberikan tidak ada sikap diskriminasi karena menurut Bapak MAK belum pernah menerima pengaduan mengenai sikap diskriminasi dari pelayanan yang diberikan dan kemudian tidak adanya laporan dalam kotak saran mengenai sikap diskriminasi.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung yang telah dilakukan dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal ini pegawai fungsional dan pegawai struktural yang ingin mendapatkan pelayanan tidak terjadi sikap diskriminasi karena ketika pegawai struktural dan pegawai fungsional datang untuk mendapatkan pelayanan mereka langsung diarahkan ke bidang yang terkait dengan kebutuhan masing-masing kemudian pemberian pelayanan dilakukan berdasarkan urutan kedatangan dari setiap pegawai sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi diskriminasi dalam pelayanan. Dari hasil wawancara menunjukkan tingkat kepekaan pegawai dalam pelayanan sangat baik karena mempertimbangkan nilai-nilai kemanusiaan, ketika dalam kepengurusan pelayanan nilai diskriminasi dihilangkan.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dan pengamatan langsung yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Kota Makassar terkait keadilan yaitu hilangnya sikap diskriminasi telah diterapkan secara maksimal dan dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan dalam dapat memberikan kepuasan kepada setiap pegawai yang memiliki kepentingan pelayanan administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD).

c. Kesetiaan (*Loyalty*)

Kesetiaan (*loyalty*) adalah kesanggupan untuk menaati dan melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dengan penuh kesadaran sehingga mampu menunjang kinerja dari pegawai dalam pelayanan. Kesetiaan dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam halpelayanan administrasi di kantor BKPSDMD Kota Makassar dapat dilihat menggunakan beberapa indikator yaitu:

1) Tata terhadap aturan

Menjalankan segala tugas dan tanggung jawab dalam melayani di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Kota Makassar, pegawai yang bertugas harus memiliki jiwa yang setia salah satunya adalah taat terhadap aturan. Kesetiaan dalam hal ini taat terhadap aturan, dapat diketahui bahwa Pegawai Negeri Sipil (PNS) harus taat terhadap aturan karena menurut bapak AIS jika tidak mengikuti aturan maka pegawai tersebut melanggar dan akan mendapatkan sanksi.

Berdasarkan hasil wawancara disimpulkan bahwa Pegawai Negeri Sipil yang bertugas di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Kota Makassar menjunjung nilai kesetiaan karena taat dengan aturan dan memiliki mekanisme dan tahapan dalam pemberian pelayanan dan harus sesuai dengan kode etik Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan juga mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijadikan pedoman dalam pemberian pelayanan.

2) Mementingkan kepentingan dinas

Menjalankan pelayanan administrasi seorang pegawai dituntut untuk mementingkan kepentingan dinas diatas kepentingan pribadi, berikut adalah wawancara dengan beberapa pegawai terkait mementingkan kepentingan dinas. Dari hasil wawancara dapat menjelaskan bahwa pegawai yang bertugas dalam pelayanan administrasi pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Kota Makassar mementingkan kepentingan dinas diatas kepentingan pribadi dan golongan karena prinsip tersebut tertuang dalam janji dan sumpah Pegawai Negeri

Sipil (PNS) dan tertuang dalam kewajiban seorang PNS dan dijalankan oleh setiap pegawai yang memberikan pelayanan pada kantor BKPSDMD Kota Makassar.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa dalam pemberian pelayanan administrasi pegawai yang bekerja pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Kota Makassar menjalankan tugas yang diberikan dengan mementingkan kepentingan dinas karena mengikuti tugas dan kewajiban yang dimiliki. Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai dalam pelayanan mementingkan kepentingan dinas, ketika pegawai memiliki urusan kecuali kedinasan mereka mengikuti aturan dan meminta izin kepada pimpinan. Berdasarkan hasil penelitian dan informasi dari informan dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan administrasi pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Kota Makassar dari segi kesetiaan yaitu mementingkan kepentingan dinas berjalan sesuai aturan dan dapat dikatakan bahwa pegawai setia dalam pelayanan administrasi yang diberikan.

d. Tanggungjawab (Responsibility)

Pertanggungjawaban dalam penelitian ini adalah melihat bagaimana kesanggupan pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Kota Makassar dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang terkait dengan pelayanan Administrasi yang diamanatkan kepada pegawai dengan sebaik mungkin tanpa adanya paksaan dan dorongan dari orang lain, ada beberapa indikator dalam menilai pertanggungjawaban yaitu:

1) Melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik

Seorang pegawai dapat dikatakan memiliki etika ketika dalam pelaksanaan tugas yang diberikan pegawai tersebut mampu menjalankan tanpa ada paksaan dan sadar akan tugas yang diberikan begitu pula dengan pegawai yang bekerja pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Kota Makassar, untuk mengetahui tanggung jawab berdasarkan indikator melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan baik. Hasil wawancara beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa etika pegawai dalam pelayanan administrasi di kantor BKPSDMD Kota Makassar terkait dengan pertanggungjawaban yaitu melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik dapat dikatakan memenuhi karena setiap pegawai bertanggungjawab berdasarkan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan menjalankan dengan baik tugas pokok dan fungsi dari masing-masing bidang.

2) Tidak menunda-nunda pekerjaan

Pertanggungjawaban dari pelayanan yang diberikan oleh setiap pegawai dapat dilihat dari terpenuhinya sasaran kerja dengan tidak menunda-nunda pekerjaan sehingga pelayanan yang diberikan kepada pegawai ASN yang memiliki kepentingan pelayanan administrasi. Hasil pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat bahwa tidak ada penunda-nunda pekerjaan dalam pelayanan administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Kota Makassar karena masyarakat dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang melakukan pengurusan langsung menyerahkan data kepada pegawai yang bertugas dan ketika data yang dimiliki tidak lengkap, pegawai yang bertugas dalam pelayanan menghubungi langsung PNS yang terkait sehingga mempercepat pengelolaan berkas yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan beberapa informan dapat diketahui bahwa, optimalisasi pelayanan administrasi pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Kota Makassar dalam hal pertanggung jawaban yaitu tidak menunda-nunda pekerjaan dapat memenuhi dan dapat dikatakan bahwa pegawai yang bertugas memiliki pertanggungjawaban yang baik dalam hal tidak menunda-nunda pekerjaan.

3) Tidak melemparkan kesalahan kepada orang lain,

Dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Kota Makassar, masing-masing pegawai diberikan tanggungjawab masing-masing sehingga setiap pegawai jelas tugas. Hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa pelembaran kesalahan kepada orang lain tidak ditemukan dalam pelayanan di kantor BKPSDMD Kota Makassar ini dibuktikan ketika ada data atau surat yang masuk dan hilang maka surat tersebut ditelusuri menggunakan buku agenda sehingga jika terjadi masalah dalam pelayanan seorang pegawai tidak bisa melemparkan kesalahan kepada orang lain karena jelas tugas dari masing-masing pegawai. Hasil wawancara beberapa informan di atas dan penelitian langsung yang dilakukan dapat diketahui bahwa etika pegawai dalam pelayanan administrasi pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Kota Makassar dari segi pertanggungjawaban yaitu tidak melemparkan kesalahan pada orang lain dapat dikatakan memenuhi karena setiap bidang yang ada memiliki tugas dan tanggungjawabnya masing-masing, jika ada kesalahan yang dilakukan oleh pegawai akan jelas sumber dari masalah yang terjadi.

4) Hadir tepat waktu

Seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) harus memiliki jiwa yang disiplin yaitu hadir tepat waktu dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang dimiliki sehingga dapat menyelenggarakan pelayanan dengan maksimal dan sesuai dengan etika pelayanan yang diharapkan. Untuk mengetahui etika pelayanan administrasi pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Kota Makassar. Dari penjelasan informan dapat diketahui bahwa pegawai yang bekerja pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) harus menjadi contoh dari setiap instansi yang ada, ketika ada pegawai yang tidak malas maka akan diberikan sanksi berupa teguran dan nasehat.

Selain itu dari hasil wawancara diketahui bahwa untuk melihat kehadiran dari pegawai digunakan absen manual karena penggunaan fingerprint tidak berfungsi dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat dilihat bahwa kehadiran pegawai dalam kantor tidak memenuhi syarat dimana masih banyak pegawai yang datang terlambat ketika jam kantor sehingga membuat masyarakat dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang ingin mendapatkan pelayanan

harus menunggu dan pada saat jam istirahat banyak pegawai yang bertugas terlambat datang ke kantor sehingga membuat pelayanan terhambat.

## 2. Faktor Penghambat Optimalisasi Pelayanan Administrasi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar

Faktor penghambat adalah hal yang membuat pegawai tidak dapat memberikan kinerja yang baik secara maksimal. Faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam mewujudkan pelayanan yang optimal di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar dalam pelayanan administrasi kepegawaian sebagai berikut:

### a. Minimnya SDM Bidang IT

Salah satu faktor sukses atau tidaknya pelaksanaan pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Makassar dipengaruhi oleh sumber daya manusianya. Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya, BKPSDM Kota Makassar didukung oleh 59 pegawai yang terbagi dari 17 orang jabatan struktural, dan 42 staf, yang dituangkan dalam tabel berikut:

**Tabel 1.** Jumlah Pegawai BKPSDM Kota Makassar

No	Jabatan	Jumlah
1	Struktural	17
2	Staf	42
	Jumlah	59

Sumber: BKPSDM Kota Makassar tahun 2024

Pada bagian SDM yang menangani bidang IT sangat minim, dengan kata lain jika tidak ada sumber daya manusia yang berkompeten, maka komponen-komponen lainnya tidak akan beroperasi dengan baik yang akan berdampak pada tidak berjalannya suatu sistem yang sudah dibuat. Setiap sistem informasi yang berbasis komputer harus memperhatikan unsur sumber daya manusia dalam hal ini pegawai yang ada pada Bidang Dokumentasi Pegawai khususnya pegawai yang mengelola SIMPEG secara langsung yaitu pegawai yang berada di Sub Bidang Pengodolahan Data dan Informasi Pegawai agar sistem informasi yang diterapkan dapat bermanfaat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis, sumber daya manusia adalah bagian terpenting dari sistem informasi terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi.

### b. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana untuk pengolahan dan penyimpanan data sangatlah penting. Kualitas Jaringan, Printer, Komputer, Scan, dan kebutuhan lainnya sangat dibutuhkan untuk kelancaran pelayanan yang optimal untuk pengadministrasian Kepegawaian pada Kantor BKPSDMD Kota Makassar.

### c. Responsive (Tanggungjawab)

Kurangnya kesadaran (Responsive) instansi akan pentingnya pengumpulan data informasi hal itulah yang membuat kurang lancarnya pelayanan administrasi kepegawaian pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar. Kualitas data tergantung dari data yang tersedia, apabila jumlah data yang tersedia lengkap maka informasi yang dihasilkan juga menjadi lebih akurat. Hal tersebut sangat bertolak belakang dengan data yang tersedia, masih banyak data PNS yang belum lengkap. Dari hasil wawancara dapat diambil kesimpulan bahwa masih kurangnya sarana dan prasarana untuk kelancaran pelayanan. Dimana sistem informasi merupakan segenap proses yang mencakup pengumpulan data, pengolahan data, penyimpanan data, pengambilan data, dan penyebaran informasi dengan cepat dan tepat dan hal itu sangat penting dan dibutuhkan jika sarana dan prasarana lengkap maka semua proses mengenai jabatan dan urusan lainnya berjalan dengan lancar.

## Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan administrasi pada kantor BKPSDMD sudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai etika yang berlaku dan beberapa aspek yaitu: Persamaan (equality), Keadilan (equity), Kesetiaan (loyalty), Tanggungjawab (Responsibility). Faktor Penghambat optimalisasi Pelayanan Administrasi pada BKPSDMD Kota Makassar adalah Minimnya Sumber Daya Manusia yang berkompeten di bidang IT, Sarana dan Prasarana, dan kurangnya kesadaran (Responsive) instansi akan pentingnya pengumpulan data informasi, hal itulah yang membuat kurang lancarnya pelayanan administrasi kepegawaian pada BKPSDMD Kota Makassar

## Daftar Pustaka

- Anwar, H., & Suparman, N. (2022). Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Simakci Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi. *Jurnal Dialektika Jurnal Ilmu Sosial*, 20(2), 72-83.
- Azzahra, N. (2023). Kultur Sosial Pemerintahan.
- Bisri, M. and Asmoro, B. (2019). Etika Pelayanan Publik Di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59-76.
- Bolívar, M. and Muñoz, L. (2015). An Exploration of The Reasons and Governance Models for Web 2.0 In Providing Public Services. *In Proceedings of the 16th Annual International Conference on Digital Government Research* (pp. 181-196).
- Caesar, M., Basyar, N., Fathurohman, N., Chafshof, N., & Tasyali, N. (2021). Analisis Peran Struktur Organisasi Dalam

- Kualitas Pelayanan Publik di Desa Gudang Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang. *Neo Politea*, 2(1), 12-22.
- Chalirafi, C., Irfan, M., Aiyub, A., Nurhafni, N., & Matriadi, F. (2023). Optimization Of Public Services. *International Journal of Public Administration Studies*, 3(1), 8.
- Destiana, R. (2023). Kepemimpinan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Sektor Publik. *Dialogue Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1).
- Fauziah, L., Windriya, A., & Mege, S. (2023). Pelatihan Manajemen Dan Administrasi Keuangan Umkm Menuju Umkm Unggul Dan Berdayasaing. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 4(1), 30-37.
- Haryani, T. and Puryatama, A. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40-54.
- Indonesiawan, R. C. S., Putra, A. B., & Fitri, A. S. (2023, November). Rancang Bangun Sistem Informasi Kepegawaian dengan Analisa PIECES Berbasis WEB. In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi* (Vol. 3, No. 1, pp. 147-154).
- Jahidi, I., & Budiati, A. (2019, August). The Improvement of E-administration in Indonesia: An analysis based on U theory. In *First International Conference on Administration Science (ICAS 2019)* (pp. 543-547). Atlantis Press.
- Jatmikowati, S. H., Dinata, C., & Noorsetya, B. (2020, March). Strengthening Public Administration with Good Collaborative Governance (Government and Civil Society Organizations Relation for Development Countries in Decentralization Era: Case Studies in Malang Regency). In *International Conference on Public Administration, Policy, and Governance (ICPAPG 2019)* (pp. 179-185). Atlantis Press.
- Kadir, A. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin Di Rantau. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(2), 750-758.
- Kasmawati, Y. (2023). Strategi Peningkatan Kinerja Melalui Kepemimpinan Spiritual Dan Kompetensi. *Jurnal Ekobistek*, 12(2), 646-651.
- Krisnandari, D. M. W. P. S., Wiharta, D. M., & Sastra, N. P. (2019). Penerapan Teknologi Informasi dalam Reformasi Birokrasi pada Bidang Pendidikan. *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, 18(2), 287-292.
- Lutfia, P. L., & Indartuti, E. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 2(3), 191-197.
- Muhani, U. (2023). Identification of HR management training approaches on sustainable public service administration skills in Indonesia. *International journal of business, economics, and management*, 6(1), 78-87.
- Mutiarin, D., Sudiro, R., & Misran, M. (2021, November). Design of E-public service in realizing agile government based on information technology: Case study in Indonesia. In *Iapa Proceedings Conference* (pp. 17-32).
- Prasodjo, T. (2020). Knowledge management: Sustainable human resource development in public sector organizations. *Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 6(2), 159-166.
- Putri, D. E. A., & Bataha, K. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Balai Rw (Studi Kasus Kelurahan Medokan Ayu). *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 7(2), 178-187.
- Rusadi, B. P., & Rahmadany, A. (2023). Analyzing Supporting and Inhibiting Factors in the Optimization of E-Government in Pontianak City. *Journal of Computer Science and Technology Studies*, 5(4), 22-31.
- Saleh, C. (2020). Pengaruh Kompensasi Melalui Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil. *J-MKLI (Jurnal Manajemen dan Kearifan Lokal Indonesia)*, 4(2), 70-80.
- Sudrajat, A. R. (2023). Analysis of Indonesian Public Service Issues in The New Era based on Public Administration Perspective. *International Journal of Social Service and Research*, 3(1), 22-29.
- Sugiman, S. (2018). Pemerintahan Desa. *Binamulia Hukum*, 7(1), 82-95.
- Syarif, F. M., Andri, G., & Zulbahri, L. (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Efikasi Diri Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok. *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 9(2).
- Viendyasari, M. (2020, April). The Application of Digital Administration to Minimize Maladministration in Public Services: A Case Study of Jakarta Investment and One Stop Service Department. In *3rd International Conference on Vocational Higher Education (ICVHE 2018)* (pp. 137-144). Atlantis Press.
- Wijaya, J. H. (2023). E-Government in Indonesia: Policy Review and Implementation of Jokowi's Government. *The Journalish: Social and Government*, 4(3), 302-309.
- Wijaya, S., Nurdin, P. A., & Pibriana, D. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi Kepegawaian Berbasis Web Pada CV Citra Pratama Global. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 1(2), 168-179.
- Yusrianti, Y., Sutisman, E., Ermawati, Y., Rumasukun, R., & Prasertianingrum, S. (2021). Pengaruh Penerapan SAP Berbasis Akrua, Kompetensi Sumber Daya Manusia, Dan Pengendalian Intern Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Moderasi Pada Pemerintah Kabupaten Jayapura. *The Journal of Business and Management Research*, 4(1)