



KUALITAS PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA PADA KANTOR KECAMATAN PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR

Muhammad Natsir

Universitas Islam Makassar, muhnatsirsospol@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi terhadap kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Studi ini mengkaji Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar dari dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Jenis dan metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang menghasilkan gambaran subjek dan objek penelitian berdasarkan fakta. Para informan ditentukan dalam penelitian ini adalah aparatur sipil negara Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar dan masyarakat pengguna layanan publik. Data yang disajikan dalam penelitian diperoleh langsung dari objek penelitian, yaitu wawancara, observasi, dan data dokumentasi. Hasilnya menunjukkan dari (a) dimensi *Tangibles* dan (b) dimensi *Reliability*, dan (e) dimensi *Empathy*, pelayanan publik tidak sesuai dengan yang diharapkan, sedangkan dari (c) *Responsiveness*, dan (d) *Assurance*, dapat dikatakan baik. Berdasarkan hasil tersebut, pelayanan publik di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar tidak optimal dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat karena masih terdapat urusan masyarakat yang tidak bisa terselesaikan pada koordinasi instansi lain.

Kata kunci: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine perceptions of services provided by the Panakkukang district office in Makassar city. This study examines the quality of public services in the Panakkukang district office of Makassar city in terms of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This type and method of research is a descriptive qualitative research. That is, the type of research that creates a description of the subject and research object based on facts. The whistleblowers identified in this investigation were government officials and public service users from the Panakkang district office in Makassar city. The data presented in the study were derived directly from the subject of the study: interviews, observations and recorded data. The results show that public services do not perform as expected based on (a) tangible aspects, (b) reliability aspects, (e) empathy aspects, but (c) responsiveness and (d) assurance well based on security; It is said. Based on these results, the public service of the Makassar City Panakkukang District Office is not optimal to satisfy the community as there are still community issues that cannot be resolved through the coordination of other agencies.

Keyword: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*

Naskah diterima : 15-07-2022, Naskah dipublikasikan : 30-09-2022



PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan layanan bagi seluruh masyarakat terhadap barang, jasa, dan/atau layanan publik yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik sesuai dengan persyaratan hukum. Penyelenggara Jasa Umum (selanjutnya disebut Penyelenggara) adalah semua instansi pemerintah, badan hukum, perusahaan, badan hukum mandiri yang dibentuk dengan undang-undang untuk layanan publik, dan badan hukum lain yang didirikan khusus untuk kegiatan layanan publik. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 5 Ayat (1) ruang lingkup pelayanan publik meliputi barang publik dan jasa publik yang diatur dalam peraturan perundang-undangan sebagai komitmen aparat sipil negara.

Komitmen dalam membentuk pemerintahan salah satunya adalah untuk memastikan bahwa warga negara bersedia untuk mematuhi supremasi hukum dan mendukung kebijakan pemerintah, dan pemerintah memiliki kewajiban untuk menjamin kesejahteraan kepada masyarakatnya. Pelaksanaan komitmen menciptakan hubungan antara pemerintah dengan rakyat atau masyarakatnya, yang masing-masing mempunyai peran tertentu. Pemerintah berperan sebagai penyedia layanan bagi masyarakat dan masyarakat berperan sebagai penerima layanan.

Tugas utama pemerintah adalah melayani rakyatnya sebaik-baiknya. Komitmen tentang tugas ini akan dihormati ketika orang merasa bahwa pemerintah yang ada masih melakukan upaya untuk melindungi dan melayani masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan layanan bagi semua warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan.

Pemerintah yang melayani masyarakatnya harus memprioritaskan kepentingan masyarakatnya, menyederhanakan urusan publik, mempersingkat proses pengelolaan urusan publik, dan menekankan pentingnya kepuasan masyarakat.

Penyelenggaraan layanan publik di masa lalu, khususnya penyelenggaraan layanan publik pemerintah, belum memiliki fokus khusus pada peningkatan efektivitas dan kualitas pemberian layanan publik kepada masyarakat umum. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik semakin dinamis seiring dengan peningkatan taraf hidup masyarakat, sedangkan penyelenggaraan pelayanan publik masih statis, menunjukkan 'pemberdayaan' yang dialami masyarakat. Artinya masyarakat makin menyadari hak dan kewajiban sebagai warga negara yang hidup bersama bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Terwujudnya pelayanan publik yang baik memerlukan lembaga pemerintah yang berkualitas yang menyediakan berbagai layanan yang dibutuhkan masyarakat, baik dalam bentuk regulasi maupun layanan lainnya seperti sektor jasa.

Layanan perangkat aparatur akan menjadi unggul ketika pegawai diberi kompensasi yang layak, dididik dan dilatih, dan memiliki akses ke peralatan dan infrastruktur kantor. Dengan kata lain, dengan insentif yang memadai bagi pegawai, dan dengan seringnya mereka mengikuti diklat yang sesuai dengan tugasnya, dan tersedianya infrastruktur kantor yang memadai, kinerja aparatur sipil cenderung meningkat. Selain meningkatkan kinerja pegawai dan prestasi kerja, hal ini berdampak pada pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Untuk mengetahui persepsi masyarakat pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar, dilakukan penelitian kajian Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar dari lima dimensi kualitas pelayanan jasa (Parasuraman, et al., 1998 dalam Tjiptono (2011:347)), yaitu dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*). Penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar memerlukan keseimbangan antara peningkatan jumlah pengguna jasa dan penyediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik, termasuk jasa pelayanan dan informasi bagi masyarakat pengguna jasa.



KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Kualitas pelayanan publik sebagai konsep perlu bersifat inklusif dan tidak hanya menjadi bagian dari institusi pemerintah, terutama berkaitan dengan pelayanan jasa kepada masyarakat, sementara pemerintah belum meningkatkan nilai kualitas pelayanan. Hal ini seringkali membuat masyarakat mengeluhkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Menurut Hardyansya (2011), beberapa persyaratan dasar harus dipertimbangkan untuk layanan yang mampu memuaskan orang/pelanggan, komunitas atau sekelompok orang yang dilayani, yaitu :

- a. Bukti langsung (*tangibles*), seperti kondisi fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan.
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan staf untuk melayani pelanggan dengan tanggap, cepat, dan antusias.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, profesionalisme, dan keandalan staf kami sehingga pelanggan kami merasa bebas dari bahaya, risiko, kecurigaan, atau keraguan.
- e. Perhatian (*empathy*), yaitu kedekatan dan kemudahan akses terhadap fasilitas pelayanan, pembinaan hubungan, keramahan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, pemahaman kebutuhan pelanggan.

Meskipun aspek kualitas layanan yang dikembangkan oleh para ahli ini sering digunakan untuk menilai kualitas layanan bisnis yang disediakan oleh organisasi publik/pemerintah, pihak yang paling bisa menilai secara objektif tentang kualitas layanan adalah pelanggan atau masyarakat pengguna layanan.

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK

Prinsipnya, efektivitas pelayanan publik adalah semua upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan, walaupun sumber daya yang tersedia terbatas. Suatu pekerjaan disebut efektif bila tujuan dan sarannya tercapai sesuai rencana.

Untuk memastikan efektivitasnya, pembagian wewenang, pendelegasian tugas dan tanggung jawab harus ditekankan secara terbuka, jelas dan tegas. Sehingga dapat diketahui tugas masing-masing dan kepada siapa pertanggungjawabannya. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan publik jadi syarat utama untuk melakukan proses layanan.

Menurut H. Sanusi Uwes & H.A. Rusdiana, dalam Sistem Pemikiran Manajemen Pendidikan Alternatif Memecahkan Masalah Pendidikan, CV Pustaka Setia, Bandung, 2017, hlm. 228, disebutkan bahwa Efektivitas adalah ukuran keberhasilan tujuan organisasi. Efektivitas institusi pendidikan terdiri atas dimensi manajemen dan kepemimpinan sekolah, guru, tenaga kependidikan, dan personal lainnya, siswa, kurikulum, sarana prasarana, pengelolaan kelas, hubungan sekolah dan masyarakat, pengelolaan bidang khusus lainnya, yang hasil nyatanya merujuk pada hasil yang diharapkan, bahkan menunjukkan kedekatan/kemiripan antara hasil nyata dan yang diharapkan.

Mahmudi, dalam Manajemen Kinerja Sektor Publik 2005. Hal.92. mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan” Oleh karena itu, kualitas merupakan prasyarat untuk output, dan kualitas layanan berjalan seiring dengan kepuasan pelanggan/masyarakat, karena kepuasan

pelanggan/masyarakat dicapai melalui kualitas pelayanan atau efektivitas yang mengutamakan kualitas pelayanan publik.

Ketika mengukur efektivitas jaringan, Gibson et al. (1996) mengusulkan kriteria untuk produksi, efisiensi, kepuasan, kemampuan beradaptasi, dan pengembangan. Steers (1985) mengusulkan kriteria untuk mengukur efektivitas organisasi, kemampuan beradaptasi, fleksibilitas produktivitas, kepuasan kerja, profitabilitas, dan eksplorasi sumber daya.

Berdasarkan usulan di atas, efektivitas pelayanan publik berarti sejauh mana tujuan pelayanan publik tercapai, yang terlihat pada produktivitas kerja, fleksibilitas, koordinasi, kepuasan masyarakat, efisiensi, dan ketersediaan sumber daya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dalam metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, untuk menggambarkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Panakkukang, Kota Makassar. Pendekatan penelitian yang digunakan untuk menjaga keakuratan metode deskriptif adalah melakukan penelitian secara kualitatif.

Menurut Sugiono (2010:9), penelitian kualitatif adalah penelitian dimana peneliti ditempatkan sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara penggabungan dan analisis data bersifat induktif. Bogdan dan Taylor (Moleong, 2001) menyampaikan metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa bahasa, tulisan atau lisan orang, dan perilaku yang diamati disebut juga metode kualitatif.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian dilakukan selama tiga bulan dari Juni hingga Agustus 2021. Informan merupakan lainnya. Adapun informan yang ditetapkan antara lain adalah:

- (1). Kepala Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar
- (2). Sekretaris Camat Panakkukang Kota Makassar
- (3). Kepala Seksi Camat Panakkukang Kota Makassar 3 orang,
- (4). Masyarakat pengguna layanan 3 orang.

PEMBAHASAN

Menurut (Kotler 2007: 383) faktor penentu kualitas jasa yang dapat diterima oleh pelanggan memiliki beberapa parameter sehingga dapat diukur, determinan pelayanan tersebut adalah *Tangible, Emphathy, Reliability, Responsiveness*, dan *Assurance*.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry 1985 dalam Ramadhan 2013, mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas pelayanan, yaitu reliabilitas, responsivitas atau daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan (*courtesy*), komunikasi, kredibilitas, keamanan (*security*), kemampuan memahami pelanggan, bukti fisik (*tangibles*). Dalam riset selanjutnya, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry 1988 dalam Ramadhan (2013), menemukan adanya *overlapping* diantara beberapa dimensi tersebut. Sehingga sepuluh dimensi tersebut disederhanakan menjadi lima dimensi pokok.

Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut saat ini dikenal dengan sebutan SERVQUAL atau singkatan dari *Service Quality*. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*empathy*). Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

***Tangibles* (Bukti Langsung)**

Aspek *tangibles* merupakan bukti fisik pelayanan yaitu penampilan petugas/aparat, kemudahan lokasi, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas/peralatan saat meminta



pelayanan, penggunaan alat bantu layanan, kemudahan akses untuk pelanggan dalam permohonan dan penggunaan alat dalam layanan. Untuk mengukur keberadaan *tangibles*, peneliti membaginya menjadi tiga bagian: tampilan bangunan, ruang parkir yang tertata dan memadai, serta kebersihan lingkungan.

Tangibles (bukti langsung) adalah bukti layanan berupa peralatan kantor, komputer, ruang administrasi, ruang tunggu, dan titik informasi. Dari perspektif pemerintah, *tangibles* adalah layanan pemerintah kepada masyarakat dengan wujud meliputi fasilitas fisik seperti kondisi bangunan, tempat parkir, peralatan, personel, dan media komunikasi. Untuk mengukur keberadaan *tangibles*, peneliti membaginya menjadi tiga unsur, yaitu tampilan bangunan, ruang parkir yang tertata dan memadai, dan kebersihan area sekitar.

Tampilan bagian gedung Kantor Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar walaupun dilihat dari struktur bangunannya merupakan bangunan lama, dianggap masih sangat memadai. Gedung, ruang parkir, serta area sekitar yang ada selalu terlihat bersih dan rapi. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kenyamanan ini masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna/masyarakat.

Komitmen terhadap kenyamanan tidak terlepas dari faktor kebersihan lingkungan. Faktor kebersihan masih perlu diperhatikan sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar masih kurang baik. Untuk memenuhi kecukupan *tangibles*, maka kebutuhan perbaikan sarana dan prasarana yang diperlukan antara lain renovasi gedung perkantoran, perluasan area, parkir, kebersihan lingkungan, dan perabot ruangan.

Reliability (kehandalan)

Reliability merupakan salah satu unsur kualitas pelayanan, diwujudkan dalam kapabilitas untuk memberikan layanan dengan cepat, akurat dan memuaskan. Seberapa baik penyedia layanan memenuhi janjinya kepada pelanggan dan komunitasnya menjadi tolok ukurnya. Peneliti mengukur faktor reliabilitas dalam dua bagian, yaitu (1) unit pelayanan yang lengkap dan terpercaya, dan (2) prosedur pelayanan yang sederhana tergantung pada pelayanan dan peralatan yang diterima.

Bagian Pertama, unit pelayanan yang lengkap dan terpercaya. Peran staf dalam pemberian layanan meliputi kecepatan pemberian layanan, kemampuan mengantisipasi kebutuhan masyarakat, dan ketepatan waktu. Penyedia layanan yang baik atau buruk tergantung pada bagaimana mereka memberikan layanan mereka. Hal ini karena berhubungan langsung dengan pengguna jasa yang merupakan subyek layanan penyedia jasa. Hasil wawancara memungkinkan peneliti untuk menggambarkan realitas petugas yang bertugas tidak memenuhi standar yang diinginkan oleh pengguna jasa. Karena keinginan masyarakat adalah layanan yang tepat waktu. Layanan profesional dapat dikenali dari bagaimana dan seberapa baik mereka melakukan tugas yang diberikan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bagian Kedua, prosedur pelayanan yang tidak rumit menjadi penting karena pelayanan kepada masyarakat cepat diterima, memberikan kesempatan untuk memproses lebih lanjut, dan menjanjikan waktu penyelesaiannya. Dari hasil wawancara terlihat jelas bahwa proses pelayanan berjalan dengan lancar yang tentunya menjadi hal positif bagi Kantor Kecamatan Panakkukang di kota Makassar.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar dari segi kehandalan masih kurang baik yang dibuktikan dengan ketepatan waktu pelayanan, dimana masih terdapat kekurangan staf untuk merespon dengan cepat dan tepat waktu terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga dibutuhkan lebih banyak staf untuk memberikan layanan terbaik.



Responsiveness (daya tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) merupakan kemampuan untuk memberikan dukungan dan pelayanan serta menanggapi kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Dimensi daya tanggap diukur dengan subfaktor kecepatan menanggapi keluhan masyarakat serta kemauan dan daya tanggap dalam melayani masyarakat.

Faktor pertama adalah daya tanggap pegawai dalam menanggapi pengaduan masyarakat. Keluhan umum tentang layanan sering muncul ketika orang tidak dapat mendapatkan apa yang mereka butuhkan. Sesuai hasil wawancara, pengguna layanan ini sudah berjalan baik, hal ini dapat dilihat dari tanggapan masyarakat pengguna layanan terhadap keluhan-keluhan dari pengaduan masyarakat.

Faktor kedua adalah kesediaan aparat sipil negara untuk memberikan respon dalam layanan publik. Respon yang dimaksud dalam penelitian ini mengacu pada daya tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat. Sesuai hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas yang bertugas cukup dalam merespon keluhan dan kebutuhan masyarakat.

Salah satu cara untuk mengetahui apakah layanan pemerintah berhasil adalah dengan melihat bagaimana masyarakat memandang pelayanan Kantor Kecamatan Panakkukang di Kota Makassar tersebut. Orang lebih mempunyai persepsi baik ketika kebutuhan mereka terpenuhi dengan cepat. Di sisi lain, ada juga pandangan negatif bila terdapat anggapan bahwa Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian bisa disimpulkan kualitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar sudah berjalan dengan baik. Kesimpulan tersebut tercermin dalam respon aparatur sipil negara yang tanggap terhadap keluhan masyarakat dan respon aparatur sipil negara untuk membantu masyarakat yang mengalami kesulitan.

Assurance (jaminan)

Assurance adalah kapabilitas untuk menciptakan kepercayaan dalam masyarakat. Dimensi ini dinilai dari subfaktor jaminan keamanan dan kenyamanan layanan, kepercayaan terhadap layanan yang selalu ramah, sopan dan santun di Kantor Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar.

Faktor Pertama, *assurance* adalah menciptakan rasa aman dan nyaman. Proses layanan harus memberikan keamanan dan rasa percaya. Faktor ini sesuai dengan asas layanan yang menyatakan bahwa, keamanan dalam proses dan kemudahan dalam penyelenggaraan layanan, dan hasil pelayanan publik mendapatkan kepastian hukum. Keamanan dan kenyamanan terkait dengan layanan dan sikap yang ditunjukkan oleh staf Kantor Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar meliputi keamanan, kenyamanan dan kepercayaan. Keamanan berarti bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme, termasuk bebas dari sabotase oleh pencuri, untuk melindungi layanan yang diberikan dan tidak perlu khawatir akan hal yang tidak terduga.

Berdasarkan hasil pemeriksaan keamanan dan kenyamanan di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar, pelayanan berjalan lancar sesuai prosedur. Dari segi pelayanan prima, dari langkah pertama ke kantor kecamatan Panakan di kota Makassar hingga ruang layanan, memastikan keselamatan pengunjung, baik itu barang bawaan yang digunakan masyarakat maupun tempat parkir (mobil).

Faktor kedua, *assurance* yaitu membangkitkan rasa percaya terhadap aparat sipil negara. Gejala tidak aman dan tidak percaya masyarakat bisa dilihat pada waktu di ruangan layanan. Tidak jarang pengguna mengalami ketidaknyamanan bukan karena fasilitas atau infrastruktur yang buruk, tetapi karena bahasa staf, kekasaran, teguran keras, dan perilaku tidak menyenangkan lainnya. Wawancara menunjukkan bahwa staf Kantor Kecamatan Panakan Kota Makassar mendapatkan kepercayaan yang baik, dan warga dan pengunjung tidak khawatir tentang hal itu.

Faktor ketiga adalah pengetahuan pelayanan dari aparatur sipil. Adanya pelatihan untuk diharapkan dapat meningkatkan kemampuan pelayanan. Dukungan organisasi juga diperlukan



untuk membuat layanan yang efisien, mengurangi biaya-biaya, peningkatan kualitas dan membuat hubungan yang lebih efektif secara pribadi.

Dari sini dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan aparat Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar sudah berjalan baik. Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan tidak dapat dipisahkan. Kualitas layanan yang baik sesuai harapan masyarakat adalah menerima layanan yang layak, dilayani tanpa pilih kasih dan diperlakukan dengan jujur dan terbuka.

***Empathy* (perhatian)**

Empathy (perhatian) adalah kemampuan untuk memahami apa yang diinginkan masyarakat. Deskripsi perilaku didasarkan pada sensitivitas, dan simpati pegawai aparatur sipil negara terhadap pelanggan/masyarakat. Dari segi empati, diukur dengan subfaktor hubungan baik dengan pengguna layanan Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar, hubungan baik dengan pengguna jasa, layanan individu terhadap masalah dan keluhan di masyarakat, kemudahan bekerja dengan jam kerja yang wajar.

Faktor pertama adalah hubungan baik dengan pengguna jasa Kantor Kecamatan Panakan Kota Makassar. Pegawai/staf Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar secara umum dapat menjalin hubungan baik dengan pengguna jasa tergantung pada situasi yang ada. Menurut pengamatan, pegawai/pegawai di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar belum cukup terlatih untuk menggunakan pelayanan publik dan membangun hubungan dengan masyarakat. Terasa tidak maksimal dilayani.

Faktor kedua adalah mengarahkan perhatian individu pada keluhan dan masalah yang dihadapi masyarakat. Sikap peduli dan minat aparat sipil negara didalam memberikan layanan tamu/pengunjung merupakan salah satu faktor kepuasan pengguna. Perhatian kepada tamu adalah tugas aparat sipil negara untuk menciptakan suasana yang nyaman. Kepedulian terhadap pelanggan/pengunjung memberikan kepuasan kepada seluruh pengguna jasa Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Dari hasil wawancara terlihat petugas tidak membedakan pelayanan terhadap tamu/pengunjung baik pejabat maupun masyarakat umum, semuanya mendapatkan perlakuan dan perhatian yang sama, dan mendorong interaksi yang baik antara pengguna dan kepercayaan dan keyakinan publik.

Faktor ketiga adalah kesediaan aparat sipil negara untuk melakukan pekerjaan mereka pada waktu yang tepat. Hal ini berkaitan dengan kedisiplinan para pejabat di Kantor Kelurahan Panakkukang Kota Makassar. Sebagai pegawai negeri sipil, pegawai Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar, menjalankan tugas dan fungsinya di bawah sumpah jabatan untuk kepentingan negara dan masyarakat diatas kepentingan pribadi dan kepentingan bersama.

Sesuai data wawancara menunjukkan bahwa petugas melayani masyarakat dengan disiplin. Pelayanan publik sebagai suatu profesi didasarkan pada profesionalisme dan prinsip-prinsip etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, kejujuran, netral dan adil kepada semua penerima manfaat.

Layanan masyarakat menjadi efektif bila masyarakat menikmati kemudahan melalui proses yang sederhana, cepat, akurat dan memuaskan. Keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan publik tergantung pada kapabilitas pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparatur layanan.

Dari sini bisa diambil kesimpulan bahwa layanan petugas pada Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar dari segi *empathy* masih perlu ditingkatkan. Kesimpulan ini dibuktikan dengan kurangnya hubungan yang baik antara petugas dengan instansi lain, sehingga layanan masyarakat sering terkendala tidak dapat selesai.



PENUTUP

Simpulan

Setelah dilakukan analisis data dan pengujian hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa Faktor *tangibles* (bukti langsung) masih belum berjalan dengan baik, dibuktikan dengan perlu pemeliharaan dan penambahan sarana atau prasarana, seperti renovasi gedung, penambahan lahan parkir, kebersihan lingkungan, atau perlengkapan ruangan baru seperti yang terlihat kurang baik. Faktor *reliability* (keandalan) masih belum berjalan dengan baik, yang bisa diukur dari ketepatan waktu layanan. Jika ada kekurangan staf untuk menanggapi kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat waktu, staf tambahan harus ditambahkan untuk memastikan layanan yang sangat baik. Faktor *responsiveness* (daya tanggap) sudah berjalan dengan baik, yang dapat dilihat dari respon pemerintah sipil terhadap pengaduan masyarakat dan kesediaan mereka untuk membantu mereka yang kesusahan. Faktor *assurance* (jaminan) sudah berjalan dengan baik. Dalam hal pelayanan publik, kualitas pelayanan tidak dapat dipisahkan. Kualitas pelayanan yang didambakan masyarakat adalah kemudahan pengelolaan, pelayanan yang memadai, pelayanan yang tidak favorit, dan perlakuan yang jujur dan terbuka. Faktor *empathy* (perhatian) belum berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan kurangnya hubungan baik antara pejabat/perangkat dengan instansi lain.

REFERENSI

- , 1997. Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan Dan Politik Orde Baru. Jakarta : PT. Yarsif Watampone.
- Adam Ibrahim Indrawijaya. 1983. Perilaku Organisasi. Bandung : PT. Sinar Baru.
- Arikunto, Suharsimi. 1996. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Budiman, Arief. 1996. Teori Negara-Negara, Kekuasaan Dan Ideologi. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: UGM Press,
- Fandy Tjiptono. 2006. Total Quality Management. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gaebler, Ted Dan David Osborne. 1992. Reinventing Governments : How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming In Public Sector. Addison Wesley Publishing Company: Massachussets.
- Gaspersz, Vincent. 1997. Manajemen Kualitas. Jakarta : Gramedia.
- Hamdi, Muchlis. 2002. Bunga Rampai Pemerintahan. Jakarta : Yarsif Watampone
- Handyaningrat Soewarno. 2002. Admiistrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional. Jakarta : Gunung Agung.



- Hardyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Sp. Melayu. 2001. Organisasi Dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas, Jakarta : Bumi Aksara.
- Irwansyah. 2013. Jurnal Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Kabupaten Nunukan. Universitas Mulawarman.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta
- Miless, Mathew B. Dan Michael, A. Haberman. 1994. Analisis Data Kualitatif. Jakarta : Ui Press.
- Moleong, Lexi J. 2001. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta : Remaja.
- Nugraha, Andrean. 2008. Kualitas Pelayanan Jasa. Jakarta: Rajawali Press.
- Osborne, David Dan Ted Gaebler. 1996. Mewirauahakan Birokrasi, Penerjemah Abdul Rasyid. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.
- Ramadhan, Rizki. 2013. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Cabang BSD. Skripsi Dipublikasikan. (Online), Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Rasyid M. Ryaas, Dkk. 1998. Pemerintahan Yang Amanah. Jakarta : PT. Bina Rena Pariwara.
- Rasyid M. Ryaas. 1996. Makna Pemerintahan, Tinjauan Dari Segi Etika Dan Kepemimpinan. Jakarta : PT. Yarsif Watampone.
- Ratminto., Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian, Sondang P. 2003. Organisasi, Kepemimpinan Dan Perilaku Administrasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suharso D., Retnoningsih. 2005. Pelayanan Publik. Jakarta: Insan Cendekia.
- Suseno, Frans Magnis. 1991. Etika Politik, Prinsip-Prinsip Moral Dasar Kenegaraan Modern. Jakarta : PT. Gramedia.
- Sutarto. 1998. Dasar-Dasar Organisasi. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.



Tjiptono, Fandy, 2011. Pemasaran Jasa, Anggota IKAPI, Jatim: Banyumedia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Utama. Budiono. 1999. Kebijakan Publik. Yogyakarta: Paustudi Sosial.

Widodo, Joko. 2001. Good Governance, Surabaya : Insan Cendekia.