



Analisis Kualitas Pelayanan Publik Menuju *Good Governance* Kecamatan Tallo Kota Makassar

Nasiratunnisaa Mallappiang^{1*}, Muharram²

¹Universitas Pancasakti Makassar, ²Universitas Negeri Makassar

^{1*}nisaupacti@gmail.com, ^{2*}muharram@unm.ac.id

Abstrak

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan. Penelitian ini bertujuan untuk (1) Menganalisis tingkat kualitas pelayanan publik berdasarkan Penerapan indikator-indikator dan Prinsip-Prinsip *Good Governance* yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Tallo kota Makassar. (2) Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar. Metode penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, Informan penelitian terdiri dari informan kunci yaitu sekretaris Kecamatan Tallo, sedangkan informan pendukung adalah kasubag pelayanan umum, petugas pelayanan kecamatan tiga orang dan masyarakat dengan jumlah total informan tujuh orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data melalui Penyajian data, dan reduksi data. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kelima indikator kualitas pelayanan, yaitu: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar telah berjalan dengan baik. Demikian juga penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* berdasarkan asas transparansi, akuntabel, partisipatif, efektifitas dan efisiensi telah berhasil terimplementasikan dengan baik. Namun demikian, terdapat beberapa indikator yang masih perlu perbaikan, diantaranya: dimensi bukti fisik (tangible), dimensi kehandalan (reliability), dan dimensi empati (empathy). Pada ketiga indikator tersebut masih perlu ditingkatkan lagi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan standar pelayanan dan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sehingga pengguna layanan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan khususnya di Kecamatan Tallo Kota Makassar. Adanya faktor-faktor yang mempengaruhi, seperti Sumber Daya Manusia (SDM), koordinasi dengan pemerintah kelurahan, sarana dan prasarana, maka implementasi reformasi birokrasi pelayanan publik sepenuhnya belumlah maksimal untuk menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Oleh karena itu, kepuasan yang diharapkan dari pelanggan belum terlaksana dengan baik.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Pemerintah Kecamatan, Good Governance*

PENDAHULUAN

Pada dasarnya, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemberi layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu peran pemerintah adalah memberikan pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu adanya reformasi birokrasi dalam pelayanan publik. Reformasi birokrasi diarahkan untuk menciptakan aparatur yang bersih, bertanggungjawab, profesional, birokrasi yang efektif dan efisien, serta menciptakan pelayanan yang prima. Reformasi birokrasi tidak dapat dilepaskan dari pelayanan publik, dan semua yang berkaitan dengan pelayanan publik dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat, tentunya memiliki kontribusi yang cukup besar karena semua yang ada dalam penyelenggaraan kepentingan negara tidak terlepas dari pengaturan pelayanan publik (Fukuyama dalam Yusriadi et al., 2017). Dengan demikian, peran pemerintah dan kesadaran birokrat sangat dibutuhkan agar dapat mewujudkan birokrasi publik yang lebih baik dari sebelumnya, dan masyarakat menjadi nyaman dan puas dalam pemberian layanan. Birokrasi merupakan salah satu hal yang rumit karena didalamnya terdapat aspek membangun birokrasi, aspek sumber daya manusia, dan aspek sistem birokrasi (Soedarmayanti dalam Dwi Tanti et al., 2015). Pada Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 dijelaskan bahwa perencanaan arah kebijakan dalam melaksanakan Reformasi Birokrasi dengan kurun waktu telah ditentukan. *Good governance* merupakan aspirasi untuk mencapai tujuan masyarakat dan cita-cita bangsa dan negara, maka diperlukan pengembangan dan penerapan pertanggungjawaban dari pemerintah yang tepat, jelas, dan nyata sehingga dapat membangun tata kelola pemerintahan yang berhasil dan bebas KKN. Perlu memperhatikan mekanisme untuk mengatur kinerja di setiap instansi pemerintahan guna meningkatkan kualitas pelayanan (Sedarmayanti, 2003).

Cukup banyak permasalahan dalam birokrasi pemerintah yang menjadi isu publik di Indonesia dewasa ini. Beberapa dari permasalahan tersebut disebutkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN),

yaitu tingginya penyalahgunaan kewenangan dan penyimpangan, rendahnya kinerja sumberdaya aparatur, belum memadainya sistem kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (manajemen) pemerintahan, rendahnya kesejahteraan PNS, dan banyaknya peraturan perundang-undangan yang sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan dan tuntutan pembangunan.. Isu-isu publik tersebut pada dasarnya bukanlah isu-isu baru dalam birokrasi pemerintahan kita. Hal ini dapat ditunjukkan melalui telaah atas berbagai dokumen rencana pembangunan nasional, sejak Rencana Pembangunan Lima Tahun (Repelita) I Tahun 1969/70-1973/74 sampai dengan RPJMN Tahun 2004-2009. Berdasarkan dokumen tersebut ditemukan bahwa sebagian besar isu dalam birokrasi yang sekarang berkembang sebenarnya adalah isu-isu klasik yang sudah muncul lama, bahkan sebelum Repelita I digulirkan.

Hal yang sangat menarik adalah keberadaan isu-isu publik tersebut, yang dari waktu ke waktu terus bertahan, tampaknya sangat sulit untuk diselesaikan. Kebijakan reformasi birokrasi di Indonesia dengan demikian memang layak untuk dipertanyakan. Namun demikian, tidak mudah memahami fenomena reformasi birokrasi di Indonesia. Beberapa ahli menilai persoalan utama reformasi birokrasi di Indonesia adalah masalah sumber daya manusia, baik menyangkut komitmen pimpinan, maupun kualitas dan moralitas PNS pada umumnya. Sementara sebagian ahli lain lebih menyoroti sistem sebagai faktor penentu kinerja reformasi birokrasi. Strategi reformasi pemerintah pada kenyataannya juga diarahkan untuk melakukan perbaikan terhadap kedua aspek tersebut. Akan tetapi, fakta tentang kinerja reformasi birokrasi hingga saat ini belum memuaskan.

Reformasi birokrasi adalah sebuah usaha manajemen dasar yang diharapkan mampu menghasilkan perubahan yang positif pada sistem dan struktur (Kristian, 2022). Dalam sistem pemerintahan terdapat elemen-elemen yang saling berinteraksi dan saling mempengaruhi untuk mencapai tujuan. Perubahan pada satu elemen dapat berdampak pada elemen lainnya, sedangkan struktur berkaitan dengan mekanisme sistematis. Perubahan struktur mencakup mekanisme, prosedur, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, organisasi, dan iklim kerja yang bertujuan untuk mencapai tujuan birokrasi pemerintahan. Hal ini mempengaruhi seluruh aspek yang membuat birokrasi mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Kegagalan birokrasi dalam memberikan pelayanan publik yang memadai saat ini mencerminkan kebutuhan akan reformasi administrasi publik baik di pusat maupun di daerah (Abrori, 2018).

Pemerintahan tidak dapat dilepaskan dari persoalan birokrasi, karena aktivitas birokrasi erat kaitannya dengan keberhasilan pemerintah melakukan pelayanan kepada masyarakat. Perjalanan birokrasi pemerintahan mengalami dinamika dan perubahan, terutama sejak era tahun 1980-an, mulainya merambah era globalisasi dan transnasionalisasi. Gejala tersebut dimulai sejak Marshall Mc. Luhan pakar komunikasi Kanada merilis konsep "The Global Village" pada tahun 1962 (Rian Nugroho:2000). Teknologi komunikasi melalui televisi telah membuat dunia seolah menjadi sebuah desa raksasa, yang semua orang di seluruh muka bumi ini dapat menyaksikan peristiwa yang sama pada waktu yang sama. Perubahan itu sangat besar sehingga seluruh organisasi dan sistem nilai yang ada dihadapkan pada sebuah tuntutan untuk melakukan transformasi agar dapat survive. Tuntutan perubahan tersebut membuat organisasi pemerintahan harus mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi komunikasi, sehingga perlakuan birokrasi harus melakukan perubahan dan orientasi dari dilayani menjadi melayani. Perubahan orientasi birokrasi dapat diwujudkan melalui regulasi pemerintah, seperti yang telah diatur dalam Undang-Undang, Keputusan Presiden, Peraturan Daerah, dan peraturan perundang-undangan lainnya. Perubahan-perubahanpun sering kali sulit dilakukan karena tuntutan perubahan bukan saja pada tataran aturan, tetapi berkaitan erat dengan sikap mental atau the man behind of the system. .

Instansi pemerintah yang keberadaan operasionalnya diatur oleh suatu peraturan perundang-undangan sering mengalami kesulitan dalam merespon perubahan yang terjadi dengan cepat (Agus Dwiyanto: 2006). Inilah yang terjadi pada masa transisi pemerintahan Indonesia di era reformasi ini, maka peraturan perundang-undangan yang dibuat sering lebih rinci dengan maksud untuk mengatur perilaku organisasi dan birokrasi pemerintah. Akan tetapi, yang kemudian terjadi adalah saling benturan antara peraturan yang satu dengan peraturan yang lainnya, sehingga suatu peraturan belum berjalan dengan efektif sudah dilakukan lagi perubahan, dan ironisnya perubahan itu dapat menyebabkan terjadinya benturan dengan peraturan yang lain. Keadaan ini menurut Aldri (2014) juga kemungkinannya disebabkan oleh ketidakmampuan pemerintah daerah untuk melakukan perubahan struktur, norma, dan nilai bagi pegawai di daerah. Dengan demikian muncul anggapan masyarakat bahwa kualitas dan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik belum tercipta budaya pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan (service delivery culture).. Sebaliknya, yang terbentuk adalah obsesi para birokrat dan politisi untuk mengalihkan birokrasi sebagai lahan hasrat dan kekuasaan (power culture).

Perilaku koruptif yang merajalela telah membuat birokrasi kehilangan kepercayaan sebagai pelayan publik. Pengawasan yang lemah telah mengakibatkan banyaknya pemerintah daerah bertindak konsumtif, boros, sewenang-wenang, dan kurang transparan. Keseluruhan indikasi negatif ini diperparah oleh perilaku buruk birokrasi dalam melayani masyarakat, seperti sikap lamban dan reaktif, arogansi, nepotisme, kikuk, boros, bekerja secara insting, enggan berubah, dan kurang mengutamakan pelayanan kepada masyarakat (Kristian, 2020). Oleh karena itu, reformasi birokrasi perlu dilakukan untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintahan (Wardyaningrum, 2016).

Beberapa alasan penting mengapa kualitas pelayanan publik harus selalu dievaluasi; pertama, tinggi rendahnya tingkat kualitas layanan publik akan mendatangkan suatu dampak mayor pada kehidupan setiap orang dalam masyarakat (Peery & Dorrel, 2006:2). Pelayanan publik pada dasarnya meliputi segala sisi kebutuhan masyarakat yang sangat beragam dan dinamis. Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat,

mulai dari pelayanan non fisik seperti regulasi, kebijakan atau menyangkut pelayanan-pelayanan fisik dalam rangka penyediaan public goods untuk mencukupi kebutuhan masyarakat. Kedua, sebagai fungsi kontrol. Adanya pengawasan dan kontrol dari masyarakat, para birokrat sebagai penanggung jawab pelayanan akan bekerja lebih baik dari sisi kepedulian, komitmen, kreatifitas, self correcting, dan inovasi dalam pelayanan. Ketiga, adanya program atau format reformasi pelayanan publik yang bervariasi di setiap daerah atau negara (Kemaghan, 2005:4).

Dalam penyelenggaraan pemerintahan modern baik warga negara maupun sektor bisnis selalu berharap bahwa pelayanan publik secara kontinyu terus melakukan improvisasi, menyajikan pelayanan lebih cepat, lebih baik, dan lebih efektif. Perlu ada inovasi dan fleksibilitas yang menjadi jantung pelayanan publik; Tentu saja berbagai permasalahan masih saja menyertai dalam penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya berkenaan dengan prosedur yang tidak jelas, duplikasi tugas dan fungsi, tidak responsif, berbelit-belit, kolusi, waktu penyelesaian yang tidak jelas, percaloan atau makelarisasi, biaya-biaya yang tidak transparan hingga sikap dan perilaku petugas pelayanan yang diliputi rasa emosi, kejenuhan, masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalkan dalam urusan pelayanan, serta petugas yang kurang mencerminkan sebagai "suitable qualified person" (Thompson et al 2003: 14; Kumiawan, 2005 :2).

Usaha untuk mewujudkan tujuan tersebut memang bukan usaha yang mudah, terutama untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang memuaskan bagi seluruh masyarakat. Hal ini tidak mengherankan karena sebagian dari kita mempunyai pengalaman yang kurang menyenangkan ketika berurusan dengan pelayanan publik. Namun demikian, beberapa tahun terakhir ini sudah banyak yang dilakukan pemerintah untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di negara ini. Pemerintah Indonesia sedang menjalankan program reformasi birokrasi besar-besaran untuk meningkatkan layanan publik yang dilaporkan tidak efektif, yang dianggap bertanggung jawab atas kasus-kasus besar korupsi. Pada prinsipnya, reformasi birokrasi merupakan usaha untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (business process) dan sumber daya manusia aparatur (Wihantoro, Yulian; Lowe, Alan; Cooper, Stuart; Manochin, 2015).

Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) (Maryam, 2016). Dengan kata lain, reformasi birokrasi merupakan langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih optimal dalam mengemban tugas dan fungsi dalam pemerintahan dan pembangunan nasional. Dengan semakin pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan di era revolusi industri 4.0 akhir-akhir ini, menuntut reformasi birokrasi di lingkungan pemerintahan yang diselaraskan dengan dinamika tuntutan masyarakat.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sektor publik saat ini seringkali menjadi sorotan oleh berbagai kalangan masyarakat sebagai penerima layanan. Masih sering terdengar pelayanan yang lamban dan berbelit-belit, kurang ramah, tidak transparan menjadi perbincangan setiap saat. Pihak yang paling bertanggungjawab dan menjadi sorotan atas kondisi pelayanan seperti ini adalah pemerintah pada semua tingkatan, mulai dari pemerintah pusat sampai dengan pemerintah di tingkat kecamatan dan desa/kelurahan sesuai. Pemerintahlah yang menjadi pusat penyedia jasa/layanan publik (centre provider for public services). sesuai fungsinya, pemerintahlah yang akan memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana Haryono dan Wahyu Eko Pujiyanto (2013:44) menyatakan bahwa pemerintah mempunyai tiga fungsi utama yang harus dijalankan, yaitu, public service function (fungsi pelayanan masyarakat), development function (fungsi pembangunan), protection function (fungsi perlindungan). Ketiga fungsi tersebut harus dijalankan oleh pemerintah hingga ke tingkat kecamatan termasuk oleh pemerintah di Kecamatan Tallo kota Makassar bahkan tingkat kelurahan seiring dengan otonomi yang diberikan dengan sebaik-baiknya, untuk kelangsungan pemerintahan itu sendiri.

Berdasarkan PP Nomor 17 Tahun 2018, Kecamatan merupakan bagian wilayah dari daerah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh camat yang tugasnya, diantaranya melaksanakan urusan pemerintahan, yaitu: (1) perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan; (2) memfasilitasi percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya; (3) efektivitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan; dan (4) pelaporan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan kepada bupati/wali kota melalui sekretaris daerah.

Seiring dengan otonomi daerah yang sedang dilaksanakan, Pemerintah Kecamatan Tallo kota Makassar harus mampu menerapkan prinsip-prinsip otonomi daerah di dalam mengurus, mengatur, dan menyelenggarakan rumah tangganya, serta mampu mempertanggungjawabkan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan kepada masyarakatnya secara transparan dan akuntabel, harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan kepada masyarakat harus juga mengacu kepada standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah yang telah dituangkan pada berbagai produk hukum, diantaranya UU Nomor 25 tahun 2009 dan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan. Pelayanan publik yang diberikan sektor publik oleh pelayan publik atau birokrat harus memberikaan kepuasan yang optimal bagi masyarakat yang dilayani.

Pelayanan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat menjadi indikator keberhasilan dari setiap organisasi/sektor publik seperti Kecamatan Tallo kota Makassar. Oleh karena itu, dalam upaya memberikan pelayanan publik yang maksimal, setiap organisasi publik perlu memiliki paradigma dalam mekanisme pelayanan yaitu, pelayanan yang efisien, efektif, dan menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa yang harus dilayani sebaik-baiknya. Pelayanan publik yang berkualitas oleh pemerintah kecamatan akan memberikan citra instansi pemerintah kecamatan yang baik di mata masyarakatnya dan akan memberikan kepuasan pada masyarakat. Kepuasan masyarakat

yang diperoleh dari pelayanan yang diberikan pemerintah kecamatan haruslah secara terus-menerus, berkesinambungan, dan meningkat seiring dengan tuntutan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang juga semakin meningkat dan kompleks. Artinya, cara dan sistem pelayanan yang saat ini direspons dengan rasa puas oleh masyarakat belum tentu sama responsnya oleh masyarakat pada waktu yang lain.

Tuntutan untuk segera menjalankan fungsi pelayanan dengan baik guna terciptanya tata kelola pemerintahan yang diharapkan, maka perlu dilakukan penelitian tentang analisis kualitas pelayanan publik menuju Good Governance di Kecamatan Tallo Kota Makassar, sehingga diharapkan akan memberikan pelayanan publik yang prima, dapat dirasakan dampaknya secara langsung oleh pengguna layanan dan masyarakat secara luas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan publik berdasarkan Penerapan indikator-indikator dan Prinsip-Prinsip Good Governance yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Tallo kota Makassar.

METODE

Jenis penelitian ini adalah studi kasus yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan demikian, dalam penelitian ini mendeskripsikan atau membuat gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang terjadi atau yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik berdasarkan penerapan indikator-indikator dan Prinsip-Prinsip Good Governance yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Tallo kota Makassar. Jadi, fokus penelitian adalah kualitas pelayanan publik berdasarkan penerapan indikator-indikator dan prinsip-prinsip Good Governance yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Tallo kota Makassar

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (1) Studi Pustaka, dengan mengumpulkan data berupa bahan-bahan dalam tulisan, buku, dokumen atau penjarangan data hasil penelitian yang relevan. Kajian pustaka ini dilakukan untuk mencari data sekunder. Melalui metode ini, peneliti dapat mengidentifikasi gagasan, teori, konsep, dan praktik terkait bagaimana proses implementasi strategi reformasi birokrasi pelayanan publik menuju good governance di Kecamatan Tallo Kota Makassar. Selain itu, penggunaan metode studi pustaka juga memungkinkan mengakses data yang relevan dengan topik tanpa harus melakukan pengumpulan data yang mahal dan rumit. Oleh karena itu, penelitian ini dapat dilakukan secara efisien dan efektif, serta dapat memberikan hasil yang akurat dan dapat diandalkan. (2) Studi Lapangan, dengan cara mengamati dan terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tallo Kota Makassar. Studi lapangan ini terdiri dari: (a) Observasi; Mengamati secara langsung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar. (b) Interview (Wawancara); Dalam melakukan wawancara pada penelitian ini, hanya menanyakan secara garis besar permasalahan yang ditanyakan. Hal ini dimaksudkan agar proses wawancara berlangsung secara alami dan mendalam seperti yang diharapkan dalam penelitian kualitatif. Agar lebih mudah dalam melakukan wawancara, maka pertanyaan yang diajukan merupakan garis besar permasalahan yang ditanyakan sesuai dengan teori responsivitas dan pelayanan publik. (c) Dokumentasi; Teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan data baik itu secara tertulis maupun gambar untuk memperoleh data sekunder. Pengumpulan data melalui dokumentasi merupakan penguatan dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan guna memberikan bukti nyata bahwa data yang diperoleh merupakan data yang relevan. Dari penelitian ini jenis dokumen yang digunakan antara lain: dokumen-dokumen atau arsip-arsip yang terkait dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang melapor dan sebagainya.

Uji keabsahan data merupakan teknik pemeriksaan yang didasarkan atas kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu: (1) Derajat Kepastian (credibility); Kredibilitas digunakan untuk membuktikan kesesuaian antara hasil pengamatan dan realitas di lapangan. Langkah-langkah uji kredibilitas tersebut adalah: (a) Perpanjangan Pengamatan; Perpanjangan pengamatan berarti dilakukan pengecekan kembali di lapangan dengan melakukan pengamatan, wawancara kembali dengan sumber data baik yang telah ditemui maupun informan yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan, data yang diberikan dicek kembali tentang kebenaran dan keakuratan data. (b) Triangulasi; Triangulasi diartikan sebagai teknik pengujian keabsahan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada. Triangulasi ini dilakukan untuk mengumpulkan sekaligus menguji kredibilitas data. Adapun triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu: triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi teknik berarti menguji kredibilitas data dengan cara mengecek kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, Triangulasi sumber berarti mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

Teknik penentuan informan harus memiliki beberapa kriteria yang perlu dipertimbangkan, yaitu: (a) Subjek masih terikat secara penuh serta aktif pada lingkungan dan kegiatan yang menjadi sasaran penelitian. (b) Subjek mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi. (c) Subjek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu dan mereka relatif masih lugu dalam memberikan informasi. Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik Purposive Sampling, yaitu orang yang dianggap dapat memberikan informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Adapun informan yang dipilih adalah Sekretaris Camat Tallo Kota Makassar, Kepala Sub Bagian Pelayanan Umum, Sekretaris Lurah La'latang Kec. Tallo, Staff Kecamatan Tallo Kota Makassar (3 orang), Masyarakat Pengguna Layanan (7 orang).

Instrumen yang dipergunakan untuk mendukung penelitian ini adalah: (1) Peneliti Sendiri; Peneliti merupakan instrument yang melakukan pengamatan, mencatat fenomena obyek dari penelitian, dan mencatat fenomena yang terjadi. (2) Pedoman Wawancara (interview guide); Pedoman dalam melakukan wawancara bertujuan agar data dan/atau informasi yang diperoleh merupakan data yang akurat serta lengkap tetapi tidak keluar dari fokus penelitian.

(3) Catatan lapangan (Fiel Note); Catatan dibuat dengan melakukan kegiatan observasi atau pengamatan wawancara dengan narasumber, serta melakukan pencatatan lain terkait hasil dari kegiatan yang dilakukan.

Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari hasil wawancara dan hasil pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya (Moleong 2014:247). Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, yang berguna untuk menggambarkan, menuturkan dan menguraikan data yang sifatnya kualitatif yang telah diperoleh dalam pengumpulan data. Penelitian ini digunakan analisis model yang diutarakan oleh Burhan Bungin yang terdiri dari: (1) Reduksi data yang dilakukan dengan menyeleksi dan memilih data yang masih mentah dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian diolah menjadi informasi yang bermakna. (2) Penyajian data digunakan sebagai acuan dalam mengambil tindakan untuk meningkatkan pemahaman kasus dan analisis sajian data. (3) Analisis ini digunakan model interaktif yang mencakup tiga komponen utama, yaitu hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah direduksi untuk dipilih yang paling tepat untuk disajikan. (4) Proses pemilihan data akan difokuskan pada pemecahan masalah, penemuan, pemaknaan, dan tanya jawab tentang kualitas pelayanan yang dilakukan di Kec. Tallo Makassar. Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis data interaktif dari Miles, Hubberman, dan Saldana, yang dalam menganalisis data secara kualitatif memiliki tiga tahapan, yaitu: (1) reduksi data (data reduction), (2) paparan data (data display), dan (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing/verifyin). Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan, disaksikan, dan dialami. Reduksi Data, yaitu menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan dan mengabstraksi catatan lapangan. Reduksi data merupakan kegiatan merangkum catatan-catatan lapangan dengan memilah hal-hal yang pokok yang berhubungan dengan permasalahan penelitian, rangkuman catatan-catatan lapangan itu kemudian disusun secara sistematis agar memberikan gambaran yang lebih tajam serta mempermudah pelacakan kembali apabila sewaktu-waktu data diperlukan kembali.

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data disajikan dalam bentuk teks, kemudian dideskripsikan dalam bentuk narasi yang memungkinkan untuk memperoleh simpulan penelitian. Penyajian data berguna untuk melihat gambaran keseluruhan hasil penelitian, yang selanjutnya dilakukan verifikasi sehingga menjadi data yang bermakna. Selanjutnya, dilakukan penarikan kesimpulan awal yang masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi, apabila kesimpulan yang dikemukakan pada awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Artinya, kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori.

Teknik Pengolahan Data yang dilakukan adalah: (1) Editing, yaitu proses meneliti kembali catatan atau data yang telah ada untuk mengetahui kesalahan dalam catatan tersebut, dan apakah catatan tersebut sudah cukup baik untuk keperluan proses berikutnya. Dalam proses editing, data dari hasil wawancara yang telah diperoleh diyakini telah benar dan tidak ada kesalahan. (2) Classifying, yaitu proses pengelompokan data yang diperlukan. Seluruh data yang berasal dari wawancara dan dokumentasi dibaca, ditelaah secara mendalam dan dikelompokkan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dalam proses classifying telah dielompokkan beberapa data hasil wawancara terhadap narasumber. (3) Verifying, yaitu suatu tindakan untuk mencari kebenaran tentang data yang telah diperoleh, sehingga pada nantinya dapat meyakinkan kepada pembaca tentang kebenaran penelitian tersebut. Dalam proses verifying telah didapatkan kebenaran data dari hasil wawancara terhadap para narasumber dengan membandingkannya dengan fakta yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian diperoleh informasi bahwa Kecamatan Tallo merupakan salah satu dari 14 Kecamatan yang ada dengan luas $\pm 8,75$ Km² dan kecamatan yang paling utara di Kota Makassar, jumlah penduduk ± 135.000 jiwa, dan 15 Kelurahan. Kecamatan Tallo memiliki Pegawai Negeri Sipil sebanyak 96 orang terdiri dari 61 orang laki-laki dan 35 orang Perempuan, sementara untuk Tenaga Kontrak sebanyak 79 orang terdiri dari 37 orang laki-laki dan 42 orang Perempuan.

Berdasarkan Peraturan Walikota Makassar No.113 Tahun 2016, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Tipe A sebagai berikut: (1) Camat; Membantu walikota melaksanakan pemerintahan di wilayah kecamatan, (2) Sekretariat Camat; Melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pelayanan administrasi kepada semua unit organisasi di lingkungan Kecamatan. (3) Subbagian Perencanaan dan Keuangan; Menyiapkan Bahan Koordinasi dan Penyusunan Rencana Program Kerja, Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan Pelaksanaan Program dan Kegiatan Serta Pelaksanaan Administrasi dan Akuntansi Keuangan, (4) Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Perlengkapan; Melakukan Urusan Umum, Penatausahaan Surat Menyurat, Urusan Rumah Tangga, Kehumasan, Dokumentasi dan Inventarisasi Barang Serta Administrasi Kepegawaian. (5) Seksi Pemerintahan, Kinerja Lurah dan Rt/Rw; Menyiapkan Bahan Pengoordinasian Penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan Serta Penilaian Terhadap Kinerja Lurah Dan RT/RW. (6) Seksi Ketentraman, Ketertiban dan Penegakan Peraturan Daerah; Menyiapkan Bahan Pengoordinasian Penyelenggaraan Pembinaan Ketentraman, Ketertiban Dan Penegakan Pelaksanaan Peraturan Daerah Dan Peraturan Walikota,

Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Di Kecamatan Tallo

1) Dimensi Bukti fisik (Tangible);

Dimensi tangible ini berkaitan dengan bukti fisik pelayanan yaitu penampilan petugas/aparatur, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Hasil penelitian di Kecamatan Tallo Kota Makassar menunjukkan bahwa: (a) Petugas telah berpenampilan yang bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Kasubag Kepala Bagian Umum yang diwawancarai pada tanggal 21 November 2024 mengatakan bahwa "Penggunaan atribut atau seragam dalam jam kerja sudah ditetapkan sesuai aturan, namun masih ada saja petugas yang kadang tidak menaati peraturan. Untuk pemberian sanksi bagi petugas yang tidak menaati peraturan akan ditegur dan diberi surat peringatan". Hal ini sejalan dengan hasil observasi, yaitu setiap petugas yang melakukan pelayanan tampak berpenampilan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Jika penampilan petugas baik, maka akan menimbulkan kesan yang baik, begitu juga sebaliknya. (b) Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi penilaian pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik. Selain luas ruang pelayanan, sebaiknya disediakan juga pendingin ruangan (AC) guna menambah kenyamanan pengguna ruangan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa di ruang tunggu pelayanan dan ruang pelayanan terdapat pendingin ruangan (AC) central, sehingga ruang tunggu menjadi lebih nyaman. Para pengguna layanan menjadi lebih betah dengan adanya alunan musik instrumen. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Dedi yang diwawancarai pada tanggal 15 November 2024 yang menyatakan bahwa "Di sini memang suasananya lebih dingin, karena ada dua AC yang dipasang di sini, satunya lagi ada di ruang perpustakaan yang berdekatan dengan ruang tunggu. Menurut ibu Hikma yang diwawancarai pada tanggal 18 Nopember 2024, "walaupun di siang hari terik, namun di ruang tunggu terasa tetap nyaman karena tetap dingin". Hal senada juga diungkapkan oleh Widya yang mengatakan bahwa "di ruang pelayanan sudah sangat dingin, sehingga kita bisa betah menunggu antrian. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Apabila telah tersedia tempat pelayanan yang baik, maka pengguna layanan juga akan merasa nyaman. (c) Kemudahan pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Kecamatan Tallo telah memaksimalkan kemudahan bagi para pengguna layanan. Jika ada masyarakat yang belum tahu persyaratan yang dibutuhkan, maka dengan cepat petugas memberi bantuan dalam memenuhi persyaratan yang diperlukan. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Dedi yang diwawancarai pada tanggal 15 November 2024 yang menyatakan bahwa "Sebenarnya pihak kecamatan telah mempunyai prosedur dari setiap jenis pelayanan, dan sudah ada ditempel. Cuma tidak terlalu kelihatan, sehingga kadang memang ada masyarakat yang tidak mengerti terpaksa harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan tersebut". Hal yang sama dikemukakan oleh Bapak Makkatang Dg. Rurung yang diwawancarai pada tanggal 15 November 2024, "Saya tidak tahu menahu tentang persyaratan pembuatan Akta Kelahiran, di Kecamatan juga tidak ditempel, sehingga saya harus bolak balik untuk memenuhi persyaratan". Oleh karena itu, kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus surat-surat pada tempat pelayanan di kecamatan. (d) Dalam melaksanakan tugasnya, para petugas membutuhkan disiplin kerja agar dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Kedisiplinan petugas akan membentuk kedisiplinan petugas yang penuh dengan tanggungjawab dalam bekerja, sehingga akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan terutama dalam proses pelayanan. Petugas harus mementingkan kepentingan pelayanan di atas kepentingan pribadinya, karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang harus lebih mengedepankan kepentingan umum. Hasil observasi menunjukkan bahwa para pegawai telah disiplin dalam memberikan pelayanan. Kedisiplinan ini ditunjukkan dari jam kerja yang dilakukan oleh petugas, yaitu pukul 08.00-15.00, yang didukung oleh hasil wawancara dengan Bapak Makkatang Dg. Rurung yang mengatakan bahwa "Petugasnya di sini sudah disiplin, tadi saya ada pagi-pagi juga sudah ada petugas yang datang melayani". Dalam hal pelayanan, disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh petugas terutama petugas pada bagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku, dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan dengan tujuan agar pengguna layanan merasa puas atas apa yang telah dikerjakan oleh petugas pelayanan. (e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan di Kecamatan Tallo Kota Makassar saat ini terlihat dari satu loket pelayanan yang ada di depan dan satu ruang tempat pelayanan. Ketika pengguna layanan tiba, maka akan langsung menuju ke loket dan akan ditanyakan mengenai maksud dan tujuannya. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Ali Irfan yang diwawancarai pada tanggal 18 November 2024 yang mengatakan bahwa "Ketika masyarakat datang, maka akan diarahkan menuju ke loket, kemudian akan ditanya jenis pelayanannya apa yang mau diurus, dan akan kami segera proses". Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Hikma yang pada tanggal 18 November 2024 sedang mengurus pembuatan KTP juga mengungkapkan, "tadi saya langsung ke loket saja, kemudian diarahkan oleh petugasnya. Kemudahan akses pelayanan memang perlu diperhatikan agar para pengguna layanan tidak merasa kebingungan saat memssuki kantor ketika ingin mengurus sesuatu surat atau permohonan di Kecamatan. (f) Alat bantu sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan demi kelancaran proses dalam pelayanan. Adanya alat bantu pelayanan sangat mendukung proses berjalannya pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, seperti yang disampaikan oleh Bapak Ali Irfan yang diwawancarai pada tanggal 18 November 2024 yang mengatakan bahwa "Alat bantu yang ada di Kecamatan meliputi komputer, kamera, dan juga alat pencetak KTP". Selanjutnya, ibu Hikma pada tanggal 18 November 2024 menambahkan bahwa "Setahu saya alat bantu yang digunakan di sini yaitu komputer, camera, dan juga pencetak KTP". Hal yang sama juga disampaikan oleh ibu Yuliana yang diwawancarai pada tanggal 18 November 2024 bahwa "setahu saya alat bantu yang digunakan itu, seperti kamera, ada alat komputer dan juga seperti printer untuk mencetak KTP". Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena akan membantu dan memudahkan petugas dalam melayani masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan yang dilakukan di Kecamatan Tallo

Kota Makassar disebabkan oleh adanya beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan, seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan. Ketidaknyamanan tersebut diakibatkan oleh pintu ruangan tunggu yang tidak berfungsi, yang mengakibatkan suhu udara di ruang pelayanan terasa panas, papan informasi persyaratan pelayanan yang tersedia letaknya sedikit tersembunyi dengan tulisan yang agak kecil dan sedikit kabur. Pada dasarnya kenyataan tersebut tidak sesuai dengan teori yang ada yaitu atribut-atribut atau dimensi indikator yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik seperti ketersediaan informasi dan juga ruang tunggu pelayanan yang sempit.

2) Dimensi Keandalan (Reliability);

Dimensi keandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten, dan kesesuaian pelayanan. Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tallo Kota Makassar dari aspek dimensi keandalan adalah: (a) Kecermatan petugas dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Apabila petugas tidak cermat dalam melayani pengguna layanan maka mungkin akan terjadi kesalahan ketika melayani dan akan menimbulkan pekerjaan baru dan berulang. Misalnya kecermatan dalam pengetikan dan pemotretan, apabila terjadi kesalahan misalnya salah ketik atau salah mengambil gambar pada kamera maka hal itu akan merugikan para pengguna layanan, karena pengguna layanan harus mengurus ulang kembali akibat dari kesalahan ketik tersebut. Oleh karena itu petugas dituntut untuk cermat dalam mengerjakan tugas dan tanggungjawabnya agar tercipta pelayanan yang baik dan dapat memberikan rasa puas terhadap pengguna layanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, petugas pelayanan kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar sudah cermat dan teliti dalam melayani masyarakat. Sejalan dengan pendapat Bapak Makkatang Dg. Rurung sebagai pengguna layanan mengatakan bahwa "Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik". Pernyataan selanjutnya dari ibu Stellas selaku Koordinator Petugas pelayanan KTP di Kecamatan yang diwawancarai pada tanggal 21 November 2024 "Dalam melakukan tugas dan fungsi pelayanan, kami selalu berhati-hati agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat. Selama ini juga belum ada kesalahan fatal yang terjadi, juga belum pernah ada keluhan dari masyarakat terkait dengan masalah yang berhubungan dengan kecermatan petugas dalam melayani". Dari uraian di atas sudah jelas bahwa kecermatan petugas sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena apabila petugas kurang cermat akan menimbulkan kesalahan yang mengakibatkan kerugian bagi penerima layanan dan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Dengan demikian, kepada para petugas pelayanan dituntut untuk cermat dalam setiap pemberian layanan. (b) Kecamatan Tallo Kota Makassar dalam menjalankan fungsi pelayanan sebenarnya telah memiliki standar pelayanan yang jelas, dengan menggunakan Standard Operating Procedure (SOP) dalam pelayanan. SOP ini berfungsi sebagai pedoman dalam bekerja dari prosedur kerja sampai dengan prosedur pelayanan. Namun demikian, ketika dalam penelitian ada masyarakat yang tidak mengetahui apa dan bagaimana prosedur dalam pelayanan semua bisa terjadi jika prosedur pelayanan tidak sampai pada tahap penyampaian kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Kasubag pada tanggal 21 November 2024 yang menyatakan bahwa "Kecamatan sebenarnya sudah memiliki standar pelayanan yang jelas. Kami melakukan pelayanan sesuai dengan SOP itu, namun terkadang SOP tersebut tidak kami terapkan secara menyeluruh dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat ketika melakukan pengurusan pelayanan. Akan tetapi, ketika hal ini ditanyakan kepada pengguna layanan Bu Sukma pada tanggal 18 November 2024 mengungkapkan bahwa "Saya tidak mengetahui apa itu SOP, ataupun standar pelayanan, jadi saya hanya menerima pelayanan apa adanya saja dan cukup melengkapi surat suratnya". Selanjutnya ibu Yuliana menambahkan bahwa "Kalau masalah SOP ataupun standar pelayanan dan sejenisnya saya tidak terlalu tahu menahu, kita juga tidak disampaikan". (c) Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu di sini sangat menentukan dalam proses pelayanan yang diberikan. Apabila semua petugas mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan maka pelayanan akan lebih cepat karena tidak hanya mengandalkan orang yang bisa menggunakan alat bantu saja. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa belum semua petugas bisa menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Misalnya saja komputer, belum semua mampu mengoperasikan komputer, masih ada beberapa yang belum bisa menggunakan komputer. Dari sejumlah petugas yang ada hanya sekitar 10 orang yang bisa mengoperasikan komputer. Hal ini diungkapkan oleh Kasubag pada tanggal 21 November 2024 yang mengatakan bahwa "Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) disini masih minim, karena sebagian dari mereka kita rekrut dari "Laskar Pelangi" setingkat honorer, sehingga belum semuanya dapat menguasai komputer". Senada dengan yang disampaikan Kasubag, Pak Ali Irfan menyatakan bahwa "Di Kecamatan Tallo ini yang bisa menggunakan camera dan pencetak KTP cuma saya, sehingga ketika saya ada pekerjaan yang lain, menyebabkan sedikit terhambat". Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Dg.Rurung yang mengatakan bahwa "kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pada bagian pelayanan sudah cukup baik, namun untuk petugas yang lain saya tidak mengetahui". Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh petugas yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu seperti komputer tersebut agar proses pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar. (d) Selain kemampuan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu juga perlu diperhatikan terutama dalam proses pelayanan. Hal ini ditunjukkan ketika pelayanan sedang ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang, petugas yang ahli dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan seperti komputer, kamera dan sebagainya hanya satu yang ahli dalam menguasai alat bantu tersebut. Berdasarkan penelusuran dari sejumlah pegawai yang ada, hanya lima orang petugas yang ahli dalam menggunakan komputer dan hanya satu pegawai yang ahli dalam mengoperasikan kamera dan juga mesin pencetak KTP. Bapak Ali Irfan mengungkapkan bahwa "Petugas di sini hanya saya yang bisa mengoperasikan mesin pencetak KTP serta camera, kalau untuk komputer ada beberapa yang sudah bisa". Selanjutnya, ibu Yuliana menambahkan bahwa "Petugas di bagian pelayanan sudah ahli dalam penggunaan alat

bantu, namun saya tidak tau bagaimana dengan petugas yang lain". Petugas pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menggunakan alat bantu agar dapat membantu proses pelayanan, sehingga proses pelayanan bisa lebih cepat dan selesai tepat waktu dan juga tidak bisa hanya mengandalkan satu orang saja dalam menggunakan alat bantu tersebut. Pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan seperti keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan masih sangat minim. Petugas yang ahli dalam menggunakan alat bantu hanya berjumlah satu orang, sehingga ketika petugas sedang tidak masuk karena alasan tertentu maka kegiatan pelayanan akan terhambat karena tidak dapat dilakukan secara maksimal. Selain itu, hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Kecamatan Tallo Kota Makassar adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah petugas. Kurangnya jumlah petugas mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang petugas menangani atau mengurus lebih dari satu jenis pekerjaan. Selain jumlah petugas yang masih kurang, kualitas petugas yang ada pun juga masih rendah. Tuntutan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja petugas dalam memahami lingkup dan uraian kerja. Inti pelayanan kehandalan itu sendiri adalah setiap petugas memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan, dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu petugas memahami, menguasai, handal, mandiri, dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

3) Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness);

Dimensi daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu organisasi birokrasi yang melayani masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat, dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan di Kecamatan Tallo Kota Makassar. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengukuran dimensi Responsiveness dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tallo Kota Makassar dapat dilakukan melalui indikator sebagai berikut: (a) Pengguna layanan akan merasa dihargai apabila petugas pelayanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tallo Kota Makassar. Petugas merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan dilakukan dengan menyapa dan menanyakan keperluan yang dibutuhkan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa petugas pelayanan Kecamatan Tallo Kota Makassar telah merespon pengguna layanan yang ingin melakukan pelayanan. Ibu Sukma pada tanggal 18 November 2024 bahwa "petugas yang ada di ruang pelayanan sudah cukup merespon, namun petugas yang ada di loket sikapnya sedikit acuh". Selanjutnya, Ibu Yuliana menambahkan bahwa, "Petugas di ruang pelayanan lebih merespon dibanding dengan petugas yang ada di loket". Pengguna layanan akan merasa senang jika petugas pelayanan merespon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Jika petugas merespon setiap pengguna layanan dengan baik maka akan menciptakan penilaian yang baik pula bagi penyedia layanan. (b) Pelayanan yang dilakukan di kecamatan diharapkan dapat dilakukan dengan cepat, apalagi ketika terjadi antrian di ruang tunggu pelayanan. Jika pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, maka pengguna akan merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan, seperti yang disampaikan oleh Bapak Ali Irfan pada tanggal 18 November 2024 bahwa "Kami selalu berusaha untuk melakukan pelayanan dengan cepat, namun semua juga kembali ke pengunjung yang datang dan banyak tidaknya orang yang mengantri mengingat petugas yang ada di pelayanan hanya saya sendirian". Selanjutnya, menurut Bapak Dg. Rurung yang diwawancarai pada tanggal 15 November 2024, "Pelayanan sudah cukup cepat namun jika petugasnya hanya satu orang sepertinya kelihatan kerepotan dalam melayani warga". Pemberian pelayanan yang cepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk responsiveness terhadap pengguna layanan, agar pengguna layanan merasa puas akan pelayanan yang diberikan di Kecamatan. (c) Selain kecepatan, pengguna layanan juga akan merasa senang apabila pelayanan dilakukan dengan tepat. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang didapatkan oleh pengguna layanan dapat diselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan pengguna layanan dapat tercapai, seperti yang dikatakan oleh Bapak Dedi pada tanggal 15 November 2024 bahwa "Saya mengurus pembuatan KTP, produk yang dihasilkan juga KTP, berarti sudah tepat". Selanjutnya Bapak Dg. Rurung pada tanggal 15 November 2024 menambahkan bahwa "Walaupun awalnya memang sedikit ribet namun pada akhirnya tidak mengecewakan". (d) Selain kecepatan dan ketepatan, kecermatan juga perlu diperhatikan dalam proses pelayanan. Hal ini untuk menghindari kemungkinan kesalahan yang terjadi selama proses pelayanan. Apabila petugas tidak cermat dalam melayani pengguna layanan maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru. Misalnya kecermatan dalam pengetikan, apabila terjadi kesalahan salah ketik, maka hal itu akan merugikan para pengguna layanan. Karena pengguna layanan harus mengurus kembali kesalahan ketik tersebut, maka petugas dituntut untuk cermat dalam mengerjakan dalam mengerjakan tugas dan tanggungjawabnya agar tercipta pelayanan yang baik dan dapat memberikan rasa puas terhadap pengguna layanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, petugas Kecamatan Tallo Kota Makassar sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat ibu Hikma pengguna layanan mengatakan bahwa "Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik". Pernyataan selanjutnya, Bapak Ali Irfan selaku pemberi pelayanan "Dalam melakukan pelayanan kami selalu berhati-hati agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat. Selama ini juga belum ada keluhan dari masyarakat terkait dengan masalah yang berhubungan dengan kecermatan petugas". (e) Ketepatan disini tidak hanya berkaitan dengan produk

yang dihasilkan, namun juga berhubungan dengan waktu penyelesaian yang tepat sesuai dengan yang telah dijanjikan. Kecamatan Tallo Kota Makassar dalam pemberian pelayanan terkadang belum sesuai dengan waktu yang tepat, karena kendala jumlah SDM yang masih kurang, seperti yang dikatakan oleh ibu Sukma pada wawancara tanggal 18 November 2024 "Saya mengurus perpindahan KTP kemudian dijanjikan bahwa KTP akan selesai dalam 2 sampai 3 hari, namun ternyata sampai satu minggu, yang dikarenakan oleh jumlah petugas di pelayanan kurang". Selanjutnya Bapak Ali Irfan menambahkan bahwa "Untuk pengurusan pindah KTP memang kadang membutuhkan waktu lama, soalnya memang harus langsung ke pusat di kantor Dukcapil, dan tidak ada petugas yang bisa mengambil langsung ke sana". Pelaksanaan indikator yang belum dilaksanakan dengan maksimal di Kecamatan Tallo Kota Makassar yaitu penyelesaian pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan keterbatasan SDM, jumlah petugas pelayanan yang kurang serta minimnya kemampuan petugas pelayanan sangat mempengaruhi pelayanan itu sendiri dan adanya pengurusan dokumen yang penyelesaian akhirnya di kantor lain yang terintegrasi seperti pengurusan KTP.

4) Dimensi Jaminan (Assurance);

Dimensi jaminan (assurance) ini berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Untuk mengukur dimensi assurance dalam upaya mengetahui pelayanan publik di Kecamatan Tallo Kota Makassar dapat diukur melalui indikator sebagai berikut: (a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Petugas Kecamatan Tallo Kota Makassar memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, apabila dapat diselesaikan, maka hendaknya selesaikanlah saat itu juga. Namun demikian, jika tidak bisa diselesaikan saat itu, maka petugas harus memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan dokumen agar ketika sudah selesai pada jangka waktunya bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pengguna layanan tersebut. Ibu Sukma pada tanggal 18 November 2024 menungkapkan bahwa, "Saya mengurus perpindahan KTP dijanjikan bahwa KTP akan selesai dalam 2 sampai 3 hari dan diberikan tanda bukti untuk pengambilan, ini saya baru saja mengambil KTP-nya dan sudah jadi pak". Selanjutnya, Bapak Ali Irfan menambahkan bahwa "Untuk pengurusan pindah KTP memang kadang membutuhkan waktu lama, soalnya memang harus langsung ke pusat, dan tidak ada yang bisa mengambil di sana, namun kita memberikan bukti pengambilan agar ketika memang sudah jadi dapat langsung diambil dengan bukti pengambilan tersebut". (b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Sebelumnya, penentuan biaya pengurusan pelayanan ditentukan oleh jenis pelayanannya. Akan tetapi, sekarang semua jenis pelayanan tidak lagi dipungut biaya apapun alias gratis. Baik untuk pengurusan dan pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran, legalisasi surat surat itu semua gratis, tidak ada lagi yang membayar. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Kasubag yang diwawancarai pada tanggal 21 November 2024 yang mengatakan bahwa "Untuk pembayaran ataupun biaya yang harus dikeluarkan pada semua jenis pelayanan, pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran, dan legalisasi surat surat itu semuanya gratis, tidak perlu lagi membayar sedikitpun dan kita sudah terapkan ini dari dulu". Hal senada disampaikan oleh ibu Hikma yang diwawancarai pada tanggal 18 November 2024: "Saya tidak dipungut biaya dalam pengurusan KTP". Dengan adanya jaminan biaya dari petugas pelayanan, maka pengguna layanan tidak khawatir jika harus mengeluarkan biaya untuk pengurusan KTP, KK, Akta Kelahiran, legalisasi surat-surat, karena memang tidak dipungut biaya sedikitpun. (c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. Jaminan legalitas pelayanan di Kecamatan Tallo Kota Makassar, yaitu berupa cap dan juga tanda tangan sah dari Camat. Dengan adanya penggunaan teknologi melalui penerapan E-Governance maka semakin memudahkan dan memperlancar pelayanan terutama dalam hal jaminan legalitas berupa cap atau tanda tangan pada suatu dokumen atau surat karena sudah menggunakan tanda tangan elektronik atau barcode. Hal ini senada yang diungkapkan oleh Bapak Ali Irfan pada tanggal 18 November 2024: "Ketika masyarakat mengurus pelayanan baik itu KTP maupun lainnya kita sudah menjamin legalitasnya dan semakin mudah karena bisa tanda tangan biar dari luar kantor. Selanjutnya, Bapak Dg. Rurung menambahkan dalam wawancara pada tanggal 15 November 2024 bahwa "saya percaya, keabsahan atau legalitas produk yang dikeluarkan dari kecamatan sudah terjamin". (d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan; Pihak Kecamatan Tallo Kota Makassar telah menjamin kepastian biaya dari setiap jenis pelayanan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, semua itu dibiayai anggaran Negara. Untuk pengurusan pelayanan lainnya sudah mempunyai dasar hukum masing-masing. Bapak Ali Irfan pada tanggal 18 November 2024 mengatakan bahwa "Untuk pembuatan KTP, KK, Permohonan Pindah Penduduk, Permohonan Masuk Penduduk, dan Akta Kelahiran tidak dipungut biaya". Selanjutnya, Kasubag menambahkan bahwa "Untuk pengurusan Permohonan Izin Gangguan (HO), Wajib Daftar Perusahaan (WDP), Izin Tanda Daftar Industri (TDI), Izin Usaha Industri, Penggantian Izin Usaha Industri, Izin Perluasan Industri (IPI) tidak akan dikenakan biaya sedikitpun sesuai dengan prosedur pelayanan di kantor kecamatan Tallo ini". Dengan adanya jaminan biaya yang pasti, yang sudah diatur oleh undang-undang, maka pengguna layanan tidak perlu merasa khawatir akan biaya yang harus dikeluarkan. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas kecamatan sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen pihak Kecamatan yang kuat, yang menganjurkan agar setiap petugas memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap petugas yang memiliki perilaku kepribadian (personality behavior) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda petugas yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.

5) Dimensi Empati (Empathy);

Dimensi ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi dengan baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan, maka akan terjalin hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang menggunakan layanan. Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tallo Kota Makassar dilakukan melalui indikator sebagai berikut: (a) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan; Prioritas utama dalam suatu pelayanan adalah kepuasan pengguna layanan. Segala keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian di Kecamatan Tallo Kota Makassar dalam memberikan pelayanan telah mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Hal ini senada dengan pernyataan Bapak Dedi yang diwawancarai pada tanggal 15 November 2024 bahwa "Petugas disini sudah mendahulukan kepentingan pelanggan, buktinya waktu jam istirahat para petugas masih sibuk untuk melayani dan tidak pergi untuk mengurus kepentingan pribadinya".

Selanjutnya, ibu Hikma menambahkan bahwa "petugas pelayanan sudah mengutamakan kepentingan masyarakat". Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas utama petugas pelayanan. Apabila pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan menimbulkan keluhan dan memberikan kesan yang tidak baik bagi petugas pelayanan. (b) Petugas melayani dengan sikap ramah; Keramahan sangat diperlukan oleh petugas dalam melakukan suatu proses pelayanan. Bersikap ramah berarti bersikap baik dan menarik budi bahasanya. Jika petugas pelayanan bersikap ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan. Namun demikian, hasil pengamatan belum semua petugas memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada petugas yang menunjukkan sikap cuek. Hasil wawancara pada tanggal 18 November 2024, ibu Hikma mengatakan bahwa "Petugas di sini cukup ramah, kecuali yang menjaga loket sedikit cuek". Selanjutnya, ibu Widya menambahkan bahwa "Petugasnya sudah ramah, tetapi yang menjaga loket yang sedikit cuek dan kurang ramah". Keramahan yang diberikan oleh petugas pelayanan akan menambahkan rasa nyaman dari para pengguna layanan. Oleh karena itu, setiap petugas haruslah bersikap ramah kepada pengguna layanan. (c) Melayani dengan sikap sopan santun; Selain ramah, sikap sopan santun juga diperlukan dalam pelayanan, karena dengan bersikap sopan santun, pengguna layanan akan merasa dihargai dan dihormati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas Kecamatan, khususnya petugas pemberi layanan sudah bersikap sopan santun. Hal ini sesuai dengan pernyataan ibu Yuliana pada tanggal 18 November 2024 bahwa "Petugas pelayanan di sini, walaupun ada yang sikapnya sedikit cuek, tetapi sudah cukup sopan". Pendapat lain disampaikan oleh Bapak Dedi yang diwawancarai pada tanggal 15 November 2024 bahwa "Petugas pelayanan di sini sudah bersikap baik, termasuk sopan santunnya juga". Sikap sopan santun memang perlu diperhatikan bagi petugas pelayanan. Hal ini bertujuan agar para pengguna layanan merasa dihargai dan dihormati. (d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan); Sistem pelayanan yang ada di Kecamatan Tallo Kota Makassar memang belum menggunakan sistem nomor antrian pada setiap pelanggan yang datang meminta pelayanan. Namun demikian, pengguna layanan masih bisa tertib dan teratur dengan menganut budaya antri dan dilayani oleh petugas tanpa membeda-bedakan satu dengan lainnya. Bapak Dedi pada tanggal 15 November 2024 mengatakan bahwa "Petugas di sini melayani sudah sangat adil, tidak membeda-bedakan suku, agama, ras maupun golongan". Hal yang sama juga disampaikan oleh ibu Yuliana pada tanggal 18 November 2024, "Petugas di sini tidak membeda-bedakan masyarakat dalam urusan pelayanan". (e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan; Sikap menghargai pelanggan sama halnya petugas memandang penting setiap kebutuhan pelanggan. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, kemudian menanyakan dan mencatat keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan, serta berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan Tallo Kota Makassar sudah memiliki sikap menghargai setiap pengguna layanan, sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Dedi pada tanggal 15 November 2024 bahwa "Petugas sudah menghargai saya, buktinya saya bertanya juga tidak diabaikan dan memberikan penjelasan tentang pelayanan di sini". Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Makkaratang Dg. Rurung pada tanggal 15 November 2024 bahwa "Petugas sudah menghargai dengan baik. Waktu itu petugas memberikan penjelasan ketika saya merasa kesulitan dalam kelengkapan berkas dan tidak mengabaikan saya begitu saja". Sikap menghargai harus dimiliki oleh setiap petugas, agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik, serta tujuan utama dari pelayanan tersebut dapat tercapai. Dari indikator penilaian yang digunakan ada beberapa indikator yang telah diterapkan dan telah memenuhi harapan pengguna layanan, diantaranya mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Indikator yang belum memenuhi keinginan dan harapan pengguna layanan, yaitu petugas melayani dengan sikap ramah, karena masih ada petugas/aparat yang belum memberikan senyuman dan sapaan bahkan terkesan cuek saat melayani pengguna layanan.

KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tallo Kota Makassar dalam dimensi *tangible* tergolong masih rendah, karena tempat pelayanan tidak nyaman. Ketidaknyamanan tersebut diakibatkan oleh keadaan ruangan yang tidak terlalu dingin, papan informasi mengenai persyaratan pengurusan sulit dibaca.
2. Kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* tampak masih rendah, karena pegawai kurang terampil dalam menggunakan alat bantu pelayanan, misalnya penggunaan komputer dan alat pencetak KTP.

3. Kualitas pelayanan di Kecamatan Tallo Kota Makassar dalam dimensi *responsiveness* tergolong baik, yang berarti bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah merespon semua pengguna layanan dengan cepat, tepat, dan cermat.
4. Kualitas pelayanan di Kecamatan Tallo Kota Makassar dalam dimensi *assurance* tampaknya sudah baik, petugas dalam memberikan pelayanan telah memberikan jaminan tepat waktu, biaya dan legalitas dalam pelayanan.
5. Kualitas pelayanan di Kecamatan Tallo Kota Makassar dimensi *empathy* adalah masih rendah, karena pegawai menunjukkan sikap ketidakramahan dalam melayani masyarakat, yaitu kurangnya sikap empati dari petugas pelayanan, misalnya tidak memberikan senyum, sapa dan salam ketika melakukan pelayanan. Petugas terkesan kurang peduli ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan.
6. Prinsip-prinsip Akuntabilitas dilihat dari aspek akurasi dan kelengkapan informasi telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang dijanjikan, dari aspek sistem informasi manajemen dan monitoring hasil telah berjalan dengan optimal baik dari segi kualitas pelayanan dan kualitas sumber daya manusia; dari aspek akses publik dalam mengakses informasi dan mekanisme pengaduan masyarakat perlu dioptimalkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrori, H. 2018. Inspiring Leadership dan Transformasi Kelembagaan Menuju Perguruan Tinggi Islam yang Unggul. Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 2 (1), 1- 22.
- Dwiyanto, A. 2012. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwi Tanti, E., Zauhar, S., & Rochmah, S. 2015. Studi pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Pasuruan. Jurnal Administrasi Publik. 3 (1), 16–21.
- Haning, M. Thahir. 2018. Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik, Jurnal Analisa Kebijakan dan Pelayanan Publik No. 4 journal.unhas.ac.id/index.php/jakpp.
- Haning. 2014. Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. Tjahya Supriatna, Birokrasi dan Pemerintahan Daerah. Jakarta: PT Nagakusuma, 66.
- Hariyoso. 2006. Pembaruan Birokrasi dan Kebijaksanaan Publik. Peradaban. 27.
- Kernaghan, Kenneth. 2005. Rediscovering public service: recognizing the value of an essential institution, IPAC-IAPC, Canada.
- Krina, Loina Lalolo, 2003. Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi". Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. Jakarta.
- Kristian, I. 2022. Sustainable Development and Public Policy Revitalization. The International Journal of Education Management and Sociology, 1(2), 41-50.
- Kristian, I. 2020. Perluakah Konservasi Moral?. Jurnal Rasi, 2(1), 40-53.
- Kristian, I. 2022. Implementasi Kebijakan Program Keluarga Harapan di Kecamatan Pamulihan Kabupaten Garut. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 9(1), 23-37.
- Kurniawan. 2005. Transformasi pelayanan publik. Yogyakarta; Pembaruan
- Patarai, I., Riant Nugroho Dwidjowijoto. 2008. Pengalaman Pembangunan Ombudsman Daerah Sebagai Bagian Dari Pembangunan Lembaga Pengawasan Di Indonesia. Makasar: Kemitraan bagi Pembaruan Tata Pemerintahan Di Indonesia, 100.
- Perry, Baroness and Rt Hon Stephen Dorell MP. 2006. The wellbeing of the nation. Public Service Improvement Policy Group, Interim Report and Consultant RCP (2011) Public Service Reform: Government Statement Public Service Reform Plan, Department of Public Expenditures, 17th November
- Prasetya, A. G. 2017. Mengintegrasikan Reformasi Birokrasi dengan Inovasi Sektor Publik. Jurnal Analisis Kebijakan, 1(1).
- Sedarmayanti. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Refikap
- Sinambela, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta : Bumi Aksara
- Sitohang, R. S., & Kariono, K. 2015. Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2010 Tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah pada Pemerintah Kabupaten Dairi. Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal), 5(2), 173-196.
- Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik (Bandung: Refika aditama. No. 7 https://www.academia.edu/31106165/Birokrasi_Indonesia_Permasalah-an_yang_terjadi_dan_solusinya.
- Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. 13.
- Thoha, M. 2012. Government Bureaucracy and the Power in Indonesia (Birokrasi Pemerintah dan Kekuasaan di Indonesia). Yogyakarta: Matapena Institute.
- Thompson, Glen R., Penelope Gawn, Grant Macdonald. 2003. Public service alliance of Canada. Government of Yukon et al, YKSC 38
- Wardyaningrum, D. 2016. Perubahan Komunikasi Masyarakat dalam Inovasi Mitigasi Bencana (Studi pada Masyarakat di Wilayah Rawan Bencana Gunung Merapi Sebelum dan Setelah Erupsi Tahun 2010). Jurnal Komunikasi, 10(2), 133-152.
- Yusriadi & Misnawati. 2017a. Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik. 7. 99–108.