

Analisis strategi Aparatur Kelurahan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Paccerakkang, Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar

Analysis of the Strategy of Urban Village Officials in Improving the Quality of Public Services in Paccerakkang Urban Village, Biringkanaya District, Makassar City

Dian Angraeni Tahir¹, Mariati Rahman²

^{1,2}Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia

Email: dianngraeni1901@gmail.com

Keywords:

*Apparatus Strategy,
Public Service Quality,
Village Public Services.*

ABSTRACT

This research employed a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection techniques were conducted through observation, interviews, and documentation. The informants in this study consisted of the village head, village secretary, section heads, village staff, and community members as service recipients. The data analysis technique used the Miles and Huberman model, which includes data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results of the study indicate that the strategies implemented by the apparatus of Paccerakkang Village in improving the quality of public services have been fairly effective through three main aspects, namely service timeliness, service accessibility, and procedural effectiveness. The efforts carried out by the apparatus include establishing service time standards, implementing service digitalization, simplifying administrative procedures, improving the clarity of service information, and implementing services through neighborhood associations (RT/RW). However, the implementation of services has not been fully optimal because it is still influenced by the community's lack of understanding regarding administrative requirements and service procedures. The supporting factors in improving the quality of public services include professional human resources, adequate service facilities, and a conducive work environment. Meanwhile, the inhibiting factors include uneven employee competence, limited service infrastructure, disruptions in the service network system, and the community's lack of understanding regarding the completeness of administrative documents, which causes delays in services and creates the perception of complicated procedures.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis strategi aparatur Kelurahan Paccerakkang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini yaitu terdiri dari lurah, sekretaris lurah, kepala seksi, staf kelurahan, serta masyarakat sebagai penerima layanan. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Kata Kunci:

*Strategi Aparatur
Kualitas Pelayanan
Publik, Pelayanan
Kelurahan*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi aparatur Kelurahan Paccerakkang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik telah berjalan cukup baik melalui tiga aspek utama, yaitu ketepatan waktu pelayanan, aksesibilitas pelayanan, dan efektivitas prosedur. Upaya yang dilakukan aparatur meliputi penetapan standar waktu pelayanan, penerapana digitalisasi layanan, penyederhanaan prosedur administrasi, peningkatan kejelasan informasi pelayanan, serta penerapan layanan melalui RT/RW. Namun, pelaksanaan pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi dan prosedur pelayanan.

Faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, meliputi sumber daya manusia (SDM) yang profesional, sarana pelayanan yang memadai, serta lingkungan kerja yang kondusif. Sementara itu, faktor penghambat meliputi kompetensi pegawai yang belum merata, keterbatasan prasarana pelayanan, gangguan jaringan sistem pelayanan, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap kelengkapan berkas administrasi yang menyebabkan pelayanan terhambat dan menimbulkan persepsi prosedur yang berbelit-belit.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan negara yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan efisien. Di era globalisasi ini, masyarakat semakin menuntut pelayanan yang berkualitas, transparansi, dan responsife terhadap perubahan zaman. Khususnya pada tingkat kelurahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Masyarakat saat ini menuntut pelayanan yang cepat, tepat, mudah diakses, serta mampu memberikan kepuasan dalam proses administrasi. Namun pada kenyataannya, pelayanan publik di tingkat kelurahan masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti keterlambatan pelayanan, kurang efektifnya prosedur administrasi, keterbatasan sarana dan prasarana, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi pelayanan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat dan menimbulkan persepsi negatif terhadap kinerja aparatur pemerintah. Permasalahan ini menjadi tantangan bagi aparatur kelurahan dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Mariati Rahman (2017) administrasi publik merupakan seluruh tindakan yang dilakukan untuk melaksanakan kebijakan pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Administrasi publik berkaitan dengan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan yang dilakukan birokrasi untuk kepentingan publik. Sementara itu, menurut Aras Solong (2022), administrasi publik merupakan usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan pemerintahan untuk mencapai tujuan negara serta senantiasa berkembang mengikuti tuntutan masyarakat dan perubahan lingkungan sosial. Teori tersebut menunjukkan bahwa aparatur pemerintah memiliki tanggung jawab penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat melalui strategi pelayanan yang tepat dan sesuai kebutuhan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar, masih

ditemukan beberapa kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Permasalahan yang sering terjadi yaitu masyarakat belum memahami secara baik persyaratan administrasi sehingga menyebabkan keterlambatan pelayanan. Selain itu, masih terdapat keterbatasan prasarana pelayanan dan kendala teknis pada sistem pelayanan yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik. Di sisi lain, aparatur kelurahan telah melakukan berbagai upaya peningkatan pelayanan melalui digitalisasi pelayanan, penyederhanaan prosedur administrasi, peningkatan kejelasan informasi pelayanan, serta pelayanan berbasis RT/RW untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan. Hal ini menunjukkan bahwa strategi aparatur memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Meskipun upaya peningkatan kualitas pelayanan telah dilakukan dan masyarakat menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik, masih ditemukan berbagai kendala seperti ketidakpastian waktu pelayanan, inefisiensi prosedur administrasi, serta persepsi masyarakat, yang berdampak pada belum optimalnya kepuasan masyarakat. *Research gap* dalam penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang secara khusus mengkaji strategi aparatur kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, mulai dari ketepatan waktu pelayanan, aksesibilitas pelayanan, hingga efektivitas prosedur pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga menelaah faktor pendukung dan penghambat pelayanan berdasarkan kondisi nyata di lapangan, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai dinamika pelayanan publik di tingkat kelurahan. Dengan demikian, penelitian ini memiliki perbedaan pada fokus kajian, pendekatan penelitian, serta hasil analisis yang lebih menekankan pada strategi aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar.

Penelitian ini bertujuan menganalisis Strategi Aparatur Kelurahan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Paccerakkang, Kecamatan Biringkanaya.

B. METODE

Metode penelitian dalam skripsi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, pendekatan ini dipilih karena, bertujuan untuk memahami secara mendalam strategi aparatur kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat menggali informasi secara komprehensif dari perspektif aparatur dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga data yang diperoleh bersifat faktual dan kontekstual. Adapun teknik pemilihan informan menggunakan purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap paling mengetahui dan terlibat langsung dalam proses pelayanan, seperti aparatur kelurahan dan masyarakat.

Adapun teknik pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model Miles dan Huberman (Sugiyono 2018) yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis ini dilakukan secara sistematis agar data yang diperoleh dapat disederhanakan, disusun secara terstruktur, dan diinterpretasikan secara tepat. Dengan demikian, penelitian ini mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai strategi aparatur, serta

mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Paccerakkang.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, terhadap Aparatur Kantor Kelurahan Paccerakkang dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kelurahan Paccerakkang. Informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang yang terdiri dari 4 Aparat Kelurahan, serta 3 orang masyarakat di Kelurahan Paccerakkang. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, diperoleh temuan mengenai Strategi Aparatur Kelurahan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik berjalan sesuai dengan beberapa aspek strategi aparatur kelurahan, yaitu ketepatan waktu pelayanan, aksesibilitas pelayanan, efektifitas prosedur yang sudah berjalan cukup baik, serta beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat yang menyebabkan pelayanan publik belum optimal.

Pembahasan

1. Strategi Aparatur Kelurahan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar

Strategi aparatur pemerintahan bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh Aparatur Kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Paccerakkang, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar memiliki beberapa strategi, yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya sebagai berikut:

a. Ketepatan Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian ketepatan waktu pelayanan di Kelurahan Paccerakkang menunjukkan adanya upaya strategis aparatur melalui penetapan standar waktu, penerapan digitalisasi, serta monitoring dan evaluasi pelayanan. Kesiapan dan kedisiplinan aparatur juga mendukung kelancaran pelayanan sehingga dapat meminimalkan keterlambatan. Namun, ketepatan waktu pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kinerja aparatur, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat dalam melengkapi persyaratan administrasi. Kurangnya pemahaman masyarakat menjadi kendala utama yang menyebabkan keterlambatan pelayanan. Hal ini sejalan dengan teori Pratama dan Sukmana (2023), ketepatan waktu merupakan indikator penting untuk menilai kualitas pelayanan publik, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan sudah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal.

b. Aksesibilitas Prosedur

Berdasarkan hasil penelitian, aksesibilitas pelayanan di Kelurahan Paccerakkang menunjukkan adanya upaya aparatur dalam mempermudah masyarakat melalui strategi digitalisasi dokumen, integrasi database dari tingkat RT/RW, penyederhanaan prosedur, serta layanan jemput bola. Penyediaan informasi yang jelas dan terbuka juga mendukung kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan. Namun, aksesibilitas pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala berupa rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan. Hal ini sejalan dengan teori Pratama dan Sukmana (2023), aksesibilitas merupakan indikator penting untuk menilai kualitas pelayanan publik, sehingga dapat disimpulkan bahwa strategi yang diterapkan sudah cukup baik namun masih perlu ditingkatkan.

c. Efektivitas Prosedur

Berdasarkan hasil penelitian, fektivitas prosedur pelayanan di Kelurahan Paccerakkang pada dasarnya telah berjalan cukup baik, dengan adanya prosedur yang sistematis dan sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP). Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala, terutama masyarakat yang datang tanpa melengkapi ditunjukkan persyaratan administrasi sehingga proses pelayanan harus ditunda. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun prosedur sudah jelas dan tidak berbelit-belit, efektivitasnya belum sepenuhnya optimal karena dipengaruhi oleh tingkat pemahaman dan kesadaran masyarakat. Sejalan dengan teori Pratama dan Sukmana (2023), efektivitas prosedur merupakan indikator penting dalam pelayanan publik, sehingga dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan sudah cukup efektif secara sistem, namun belum sepenuhnya optimal dalam praktiknya.

2. Faktor Penghambat dan Pendukung Aparatur Kelurahan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makasar

Faktor Pendukung

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Dari aspek sumber daya manusia (SDM), aparaturnya menunjukkan kualitas yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari sikap pegawai yang ramah, profesional dalam menjalankan tugas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, kemampuan pegawai dalam memberikan solusi terhadap permasalahan masyarakat juga menjadi nilai tambah dalam meningkatkan kepercayaan publik. Kondisi sejalan dengan teori Moenir (2010) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan, keterampilan, dan sikap aparaturnya. Dengan SDM yang kompeten, pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal dan memuaskan masyarakat

b. Sarana Pelayanan

Berdasarkan wawancara dengan informan mengenai sarana pelayanan di Kantor Kelurahan Paccerakkang, dinilai sudah cukup memadai. Dilihat dari hasil wawancara dari berbagai informan bahwa fasilitas seperti kursi pelayanan, dan perlengkapan administrasi lainnya telah tersedia dan membantu aparaturnya dalam memberikan pelayanan secara lebih cepat dan efisien. Sarana yang memadai ini juga memberikan kenyamanan bagi masyarakat saat melakukan pengurusan administrasi.

c. Prasarana Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, aspek prasarana pelayanan, di Kantor Kelurahan Paccerakkang secara umum sudah memadai sudah tersedia, namun dilihat dari hasil wawancara dengan sekretaris lurah, masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu dibenahi. Salah satunya adalah kondisi ruangan pelayanan yang masih terbatas dan bercampur dengan seksi lain, sehingga menimbulkan suasana yang kurang kondusif. Meskipun demikian, keberadaan prasarana dasar tetap menjadi faktor pendukung dalam menunjang pelayanan publik.

Faktor Penghambat

a. Kompetensi Pegawai

Dari aspek kompetensi pegawai di kantor Kelurahan Paccerakkang masih terdapat beberapa aparatur yang belum sepenuhnya memahami tugas dan kebutuhan pelayanan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan dan bimbingan teknis. Selain itu kendala teknis seperti gangguan pada sistem pelayanan juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan. Kondisi ini sejalan dengan teori Moenir (2010) yang menyatakan bahwa rendahnya kompetensi pegawai dapat menyebabkan pelayanan menjadi kurang efektif.

b. Motivasi Kerja

Berdasarkan hasil penelitian aspek motivasi kerja, secara umum pegawai di Kantor Kelurahan Paccerakkang memiliki motivasi yang cukup baik. Hal ini terlihat dari hasil penelitian, semangat kerja, tanggung jawab, serta hubungan kerja yang harmonis antarpegawai. Namun demikian, motivasi tetap perlu dijaga dan ditingkatkan secara berkelanjutan melalui pemberian penghargaan dan dukungan, dan lingkungan kerja yang baik agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

c. Prosedur yang Berbeli Belit

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa, aparatur telah berupaya memberikan arahan kepada masyarakat melalui sosialisasi untuk melengkapi persyaratan terlebih dahulu. Akan tetapi, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi serta tidak mengikuti alur pengurusan melalui RT/RW menyebabkan pelayanan terhambat. Hal ini menyebabkan persepsi negatif dari masyarakat bahwa prosedur pelayanan terkesan rumit, padahal kendala utama berasal dari ketidaksiapan berkas, yaitu: karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, dan karakteristik kebijaksanaan /praktik manajemen.

D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Strategi Aparatur dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Paccerakkang, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Strategi Aparatur Kelurahan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Paccerakkang, Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar.

Strategi aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Paccerakkang sudah berjalan cukup baik. Hal ini ditunjukkan melalui 3 aspek strategi aparatur, yaitu ketepatan waktu pelayanan, aksesibilitas pelayanan, dan efektivitas prosedur. Meskipun demikian pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih di pengaruhi oleh kurangnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan pengurusan berkas dan prosedur pelayanan yang masih rendah. mengakibatkan pelayanan belum berjalan secara maksimal, sehingga tetap diperlukan perbaikan terutama pada peningkatan pemahaman melalui sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan pelayanan dan prosedur agar kualitas pelayanan dapat berjalan dengan optimal dan efisien.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Aparatur dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Paccerakkang, Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar

Faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, meliputi sumber daya manusia (SDM) yang memiliki sikap ramah dan profesional, lingkungan kerja yang kondusif, serta sarana pelayanan yang cukup memadai. Selain itu, adanya upaya penyederhana prosedur dan penyampaian informasi yang jelas menjadi pendukung dalam meningkatkan pelayanan.

Sementara itu, faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik meliputi kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi, sehingga sering terjadi ketidaklengkapan berkas dalam pengurusan pelayanan. Selain itu, masih adanya persepsi masyarakat bahwa prosedur pelayanan berbelit-belit, serta keterbatasan prasarana seperti ruang pelayanan yang kurang memadai, turut menjadi hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

REFERENSI

- Aldiyan Rizky. (2022). *Strategi Lurah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Dalleko Kecamatan Polombangkeng Utara Kabupaten Takalar*. 2(8.5.2017), 2003–2005.
- Fatimah, S., Arifin, J., & Arbayah, S. (2024). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Kantor Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Japb*, 7, 765–776.
- Norisa, Hakim, L., & Malik, I. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 155–167.
- Pratama, I. A., & Sukmana, H. (2023). Public Service Satisfaction Analysis in Village and District: A Comprehensive Examination: Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Desa dan Kecamatan: Sebuah Pemeriksaan Komprehensif. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 24, 10–21070.
- Rahman, M. (2017). *Administrasi Publik*. Cv Sah Media. Alfabeta.
- Rizka Amelya Fitri, A., & Widiyanto, M. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 3(04), 205–211.
- Solong, A. (2022). *Administrasi publik kontemporer*. Pustaka Pena.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tangdiaga, Y. G., Chairunisa, F., & Lucita, G. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Biringkanaya Kota MAKASSAR*. 27(April).
- Thalha Alhamid, B. A. (2019). *RESUME: INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA*. 1–20.